



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**METODOLOGÍA DEL COACHING PARA MEJORAR LA
CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL
HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

JENNY ELIZABETH SÁNCHEZ VALLADOLID

ASESOR:

CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

PLANIFICACIÓN

PERU - 2017

DEDICATORIA

A Dios que, con su infinito amor y misericordia, me permite culminar con éxito una más de mis metas y sobre todo me enseña nuevamente que con Él nada es imposible.

A mis padres Jacob Sánchez y Elizabeth Valladolid y hermanita Dámaris Sánchez quienes con su amor y compañía me alentaron día a día para seguir adelante, han sido el motor que me ha impulsado a mantener una vida con firmeza y propósito.

A mis pastores Eugenio Masías y María Rosa Aguilar quienes con su amor y ejemplo de vida me enseñaron que la fe mueve montañas, y que nada es imposible para Dios

Jenny Sánchez

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida y porque no me ha dejado sola ni un instante, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a personas idóneas quienes me acompañaron a lo largo del periodo de estudios, agradezco a mis quienes son mi inspiración y mi ejemplo de vida, Dios bendiga su esfuerzo y recompense cada una de sus oraciones, sin ellas no hubiera sido posible llegar hasta aquí.

A la Universidad César Vallejo y a todos sus docentes, en especial a mi Asesor y Coaching Carlos Antonio Angulo Corcuera quien con su esmero y dedicación ha contribuido mucho en mi formación profesional.

Hoy con convicción y firmeza digo que DIOS ES BUENO Y PARA SIEMPRE ES SU MISERICORDIA.

Jenny Sánchez

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jenny Elizabeth Sánchez Valladolid, identificada con DNI N° 45006484, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, Noviembre 2017



Jenny Elizabeth Sánchez Valladolid

DNI N° 45006484

PRESENTACIÓN

Estimados señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, referido a la elaboración y sustentación de tesis, presento ante ustedes mi Tesis titulada “Metodología del Coaching para Mejorar la Calidad de Atención al Cliente en el Hospital Regional Lambayeque 2017” la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Este estudio constituye el resultado de mi experiencia en Hospital Regional Lambayeque, institución donde laboro, y que a diario evidencio la relación que existe entre la metodología del coaching y la calidad de atención al cliente.

La investigación está conformada por IX capítulos:

En el capítulo I. designado INTRODUCCIÓN, se plantea la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema que van a argumentar la investigación, formulación del problema, razones que justifican la investigación, la hipótesis que dirigirá el estudio, finalmente los objetivos propuestos.

En el capítulo II. Denominado MÉTODO, que comprende el tipo y diseño de investigación, la matriz de variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados, así como la validez y confiabilidad de las mismas.

En el capítulo III. Titulado RESULTADOS se presentando los porcentajes obtenidos en el procesamiento de la investigación.

En el capítulo IV. Señalado DISCUSIÓN se explica y se discuten los resultados de la investigación con las teorías y los antecedentes presentados en el marco referencial.

En el capítulo V. Señalado CONCLUSIONES se presentan los principales hallazgos como síntesis de la investigación.

En el capítulo VI. Señalado RECOMENDACIONES se presentan las principales sugerencias que le competen a la investigación.

En el capítulo VII. Señalado PROPUESTA que sirve para solucionar un problema o problemas del ámbito investigado, en concordancia con los resultados del estudio

En el capítulo VIII. Señalado REFERENCIAS empleando las bibliografías de los autores en el estudio de la investigación.

En el capítulo IX. Designado ANEXOS, se encuentra la encuesta a realizar, la matriz de consistencia.

La Autora

ÍNDICE

| | |
|--|------|
| PÁGINA DEL JURADO | ii |
| DEDICATORIA..... | iii |
| AGRADECIMIENTO..... | iv |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD | v |
| PRESENTACIÓN | vi |
| ÍNDICE | viii |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 11 |
| 1.1 Realidad problemática | 11 |
| 1.2 Trabajos previos | 12 |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema..... | 19 |
| 1.4 Formulación del problema..... | 26 |
| 1.5 Justificación del estudio | 26 |
| 1.6 Hipótesis | 27 |
| 1.7 Objetivos | 27 |
| II. MÉTODO..... | 28 |
| 2.1 Diseño de investigación | 28 |
| 2.2 Variables, operacionalización | 28 |
| 2.3 Población y muestra | 29 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 30 |
| 2.5 Los métodos de análisis de los datos | 32 |
| 2.6 Aspectos éticos..... | 33 |
| III. RESULTADOS..... | 34 |
| IV. DISCUSIÓN | 62 |
| V. PROPUESTA..... | 65 |
| VI. CONCLUSIONES | 71 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 72 |
| VIII. REFERENCIAS | 73 |
| IX. ANEXOS..... | 77 |
| ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS | 88 |
| AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV | 89 |

RESUMEN

En la presente investigación titulada Metodología del coaching para mejorar la calidad de atención al cliente en el Hospital Regional Lambayeque 2017, cuyo objetivo general fue proponer una metodología del coaching para mejorar la calidad de atención al cliente en el Hospital Regional Lambayeque 2017. El tipo de estudio fue descriptiva propositiva, con diseño no experimental de corte transversal. La población en estudio fueron los pacientes que concurren al nosocomio que son 9000 personas mensualmente, la muestra calculada fue de 286 pacientes a encuestar.

Los resultados obtenidos fueron que nivel de la calidad de la atención el 78,3% de los clientes opinan que la calidad de la atención es regular y el 21,7% de los clientes opinan que la calidad de la atención es buena. Asimismo, se concluye que se tomaron los siguientes temas para desarrollar la metodología talleres de coaching y trabajo en equipo, capacitar al personal en comunicación organizacional efectiva, desarrollar el liderazgo y equipo de alto desempeño, negociación y manejo de conflicto. Se recomienda implementar la metodología del coaching para que el personal mejore en la calidad de atención al cliente y a la vez mejore su rendimiento laboral.

Palabras claves: atención al cliente, Coaching, calidad

ABSTRACT

In the present research entitled Coaching methodology to improve the quality of customer service at the 2017 Lambayeque Regional Hospital, whose general objective was to propose a coaching methodology to improve the quality of customer service at the Lambayeque Regional Hospital 2017. The type of the study was descriptive, with a non-experimental cross-sectional design. The population under study was the patients that attend the hospital, which is 9000 people monthly, the calculated sample was 286 patients to be surveyed.

The results obtained were that the level of quality of care 78.3% of the clients believe that the quality of care is regular and 21.7% of the clients think that the quality of care is good. It is also concluded that the following topics were taken to develop the methodology of coaching workshops and teamwork, train staff in effective organizational communication, develop leadership and high-performance team, negotiation and conflict management. It is recommended to implement the coaching methodology so that the staff improves the quality of customer service and at the same time improves their work performance.

Keywords: customer service, coaching, quality

I. INTRODUCCIÓN

En el presente estudio vamos a analizar una metodología del coaching para mejorar la calidad de atención al cliente, por lo que en los siguientes párrafos describiremos la realidad problemática del porque surgió esta investigación:

1.1 Realidad problemática

El coaching se define como “el desarrollo y mejora de las habilidades en los negocios, la vida y relaciones para que la persona sea más feliz, productiva y capaces de lograr sus objetivos y metas de una manera equilibrada.” (Garcinuño, 2017)

Esta metodología está adquiriendo una trascendencia en el sector empresarial. El coaching debe usarse como táctica para el éxito ya que es de gran importancia para el ámbito profesional y laboral de los colaboradores, ya que permite que las respuestas sean diferentes, analicen el problema planteado y la capacidad que necesita para solucionarlo. (Garcinuño, 2017)

Según Aristizabal (2016); indica que el Hospital General de Medellín recibió en el año 2015 1386 sugerencias y reclamaciones, estas fueron gestionadas al 100% canalizándose a los responsables para su adecuada gestión. Se maneja la trazabilidad de las sugerencias y reclamaciones mediante un utilitario nombrado EURODOC. El tiempo de respuesta promedio es de 9,90 días y el 76% días de las reclamaciones que se le han dado respuesta por los encargados en un plazo de los 14 días calendarios.

En Chile; Artaza, Méndez, Holder, & Suárez (2013); explica que la atención de primer nivel es de muy baja resolutivez y cobertura, ya que la población satura la atención en los hospitales, avisorandose un colapso crónico, ya que no existe una cultura organizacional positiva, asimismo la población se deja llevar por la atención que se brinda en los hospitales conllevando a realizar reclamos lo cual genera pérdidas de tiempos y cuellos de botellas en el nosocomio retrasando atenciones mas importantes.

Según El Comercio (2014); explica que la salud pública es muy deficiente, por la cual recibiría como asignación de nota 0. Demasiado hacen esperar al paciente para atenderlo o brindarle un cita u otros. El constante maltrato a los

pacientes y la carencia de equipo modernos y medicina hace que los nosocomios que pertenecen al Minsa y Essalud sea calificados de manera negativa.

En el Hospital Regional Lambayeque muchas veces se han presentado reclamos, quejas, o situaciones que se han salido de las manos del personal no saber manejarlas, ya sea por un mal manejo de control de citas, asignación del personal correcto en la área correcta; motivo por el cual no se está cumpliendo con el cumplimiento de la calidad de los servicios ofrecidos por este nosocomio; motivo por el cual nos vemos en la imperiosa necesidad de realizar esta investigación para llevar un adecuado control interno en todas la áreas del hospital para reducir cuellos de botellas, reclamos por mala atención, asignación de citas a familiares del personal; cuando más prioridad necesita los enfermos entre otros.

1.2 Trabajos previos

Como antecedentes a la presente investigación hemos identificado los siguientes:

A nivel Internacional, Veloz (2017), en su tesis titulada *Aplicación del coaching empresarial a nivel directivo para el mejoramiento del clima organizacional en la consultora líder mundial Adecco Ecuador, (tesis de maestría)* cuyo objetivo fue determinar los lineamientos estratégicos a seguir que permitan la aplicación del coaching empresarial. El diseño de investigación es cuasi experimental. El resultado obtenido fue que 72.5% de los clientes internos que en diversas actividades participan dentro de la empresa, asimismo el 27.5% por el nivel de indiferencia considerando que puede mejorarse y fomentar modos de colaboración y pertenencia en los colaboradores. Se concluye que existen componentes que no están consolidados por este motivo se intervino y se elaboró actividades de mejora con tiempos definidos, para que el colaborador intervenga en el proceder de estos de manera que promueva y genere la motivación, profundizando y fomentando los lazos laborales y relacionando los trabajos de equipo, fortaleciendo su ambiente laboral de manera adecuada.

Esta investigación sirve para tomar al Coaching como una estrategia de mejora en el clima organizacional en una empresa, donde se involucra a todos los

colaboradores para que desarrollen sus habilidades ya sean gerenciales o de liderazgo.

Vives (2017) en su estudio titulado *Coaching Empresarial como herramienta que potencializa el Talento humano y la productividad organizacional, (tesis de segunda especialidad)* cuyo objetivo fue proponer estrategias de Coaching Empresarial como herramienta que potencializa el Talento humano y la productividad organizacional. La investigación fue descriptiva y no experimental. Se concluye que el coaching es una forma de aprendizaje que tiene como inicio a las respuestas de las empresas, a la actual situación de los factores económicos, dentro de los ambientes cambiantes, donde se requieran colaboradores con un nivel alto de motivación un liderazgo de nivel alto para compensar los desafíos, logrando que la organización alcance un nivel óptimo en su producción.

Esta investigación nos explica que el coaching aplicado a organización potencializa al talento humano y mejora la productividad dentro la organización, por lo que si lo tomamos como referencia; estaremos seguro de que generaremos personal motivado a brindar una atención al cliente dentro de los estándares establecidos.

Caicedo, Herrera , & Quenguan (2014), en su tesis titulada *El coaching como herramienta para el desarrollo de los recursos humanos en la empresa; (tesis de pregrado)* tuvo por objetivo identificar los efectos que puede generar la utilización de la metodología del coaching en el talento humano. La investigación es de tipo cualitativa asimismo se aplicó una entrevista a los trabajadores del área de Talento Humano. El resultado mostró en esta investigación, que la compañía antes de implementar este proceso tuvo una media de 2,24 puntos, después de la aplicada esta herramienta se mostró una mejoría 3,36 puntos con respecto a la media, concluyéndose que el coaching genera crecimiento y valor al desempeño laboral y profesional.

Esta investigación obtuvo buenos resultados en la empresa aplicada por lo que se puede tomar como referente para la tesis que se está realizando; asimismo que identifique el talento humano que se encuentre motivado para brindar una atención de calidad.

Barrera (2016), en su tesis titulada *El impacto del coaching ejecutivo en el desarrollo de las competencias de las personas que ocupan cargos de liderazgo en las organizaciones ecuatorianas, una mirada desde los directores del área de talento humano, (tesis de maestría)* cuyo objetivo fue analizar el impacto del coaching ejecutivo en las personas que ocupan cargos de liderazgo en las empresas ecuatorianas. La investigación es correlacional y no experimental. Los resultados fueron que el 56% de los encuestados revelaron interés por coaching ejecutivo, el 12% considera que generaría mejores resultados para la organización; otro 12% opina que mejora su crecimiento personal; un 4% opina que mejoraría la comunicación interna. Se llegó a la conclusión que el nivel de impacto del coaching en el perfeccionamiento de las capacidades de los individuos que ocupen puestos de liderazgo en las empresas es alto.

La investigación busca estudiar el coaching como una variable importante que genera vínculos estrechos entre el trabajador con la organización; logrando su satisfacción laboral y un mejor desempeño.

Tapia (2012), en su tesis titulada *Coaching y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado Ambato, (tesis de pregrado)* cuyo objetivo fue Investigar la incidencia de coaching en el desempeño de los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Ambato (EMAPA). El tipo de investigación es exploratoria – descriptiva. Con una muestra de 85 personas para aplicar el cuestionario. En el resultado se obtuvo fue que 82% de los jefes indican que sus actividades laborales son importantes para sus colaboradores; el 18% opina que de vez en cuando. Se llegó a la conclusión que la capacitación continua que los empleados reciben no están de acuerdo a las necesidades de cada colaborador, ya que limita manifestar las habilidades y las ya existentes mejorarlas.

La investigación es de suma importancia ya que menciona a la variable independiente que es trascendental para el perfeccionamiento del proyecto, ya que se busca que el trabajador busque elevar el nivel de la calidad de los servicios brindados en el nosocomio.

A nivel nacional, Carrión (2017), en su tesis titulada *Modelo de liderazgo basado en el coaching para el directivo de una empresa hotelera en la ciudad de Piura, (tesis de pregrado)* cuyo objetivo fue demostrar la necesidad del coaching en el directivo de una empresa hotelera. El estudio es analítico – descriptiva. Se llegó a la conclusión que es difícil generar equilibrio, la conjunción y armonía de las necesidades, deseos, intereses, aspiraciones profesionales y personales, estados afectivos y mentales de los colaboradores en el proyecto.

Esta investigación es fundamental tomarla como referente ya que nos demuestra que es complicado llegar al equilibrio y armonía entre intereses de la organización pero no imposible, por lo que mejorar la calidad de atención no será difícil lograrla si aplicamos un coaching empresarial adecuado con un personal experto en el tema.

Sánchez (2016); en su tesis titulada *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos "Cesar Garayar García", mayo y junio 2016;(tesis de pregrado)* el objetivo general fue determinar la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario. La investigación es cuantitativa. Los resultados obtenidos fueron que con un 57,1% resalta la calidad de atención con mayor predominio, asimismo con respecto a malo y excelente se obtuvo un 0%.

El estudio es un aporte de mayor importancia ya que contribuye con la mejora de la atención a los pacientes y se aplica a un escenario similar al del nosocomio, ya nos brinda información como las teorías que realizan aporte para la investigación a desarrollar.

Caruajulca & Monzon (2016); en la investigación *Aplicación del coaching organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo económico de la municipalidad provincial Hualgayoc, en la ciudad de Bambamarca - Año 2016, (tesis de pregrado)*, cuyo objetivo fue determinar si la implementación de un programa de coaching mejorara el desempeño laboral. La investigación es cuasi experimental. Los resultados indican que la implementación del coaching mejoró de manera positiva para el

desempeño de los trabajadores de la empresa ya que permitió mejorar las interrelaciones laborales y personales.

Este estudio hace un aporte a la investigación en curso porque busca mejorar el desempeño laboral en la empresa mediante la aplicación del coaching, por lo que si mejoro el nivel desempeño en el centro de labores también mejoraría la calidad de atención.

Guzmán & Parravicini (2016), en su tesis titulada *Aplicación del coaching en la gestión por competencias del talento humano de la empresa Hidrandina S.A. de la ciudad de Trujillo en el año 2016, (tesis de pregrado)*; cuyo objetivo fue determinar si la aplicación del coaching contribuye a la mejora en la gestión por competencias del Talento Humano. El tipo de investigación es aplicada descriptiva, su diseño fue cuasi experimental. Los resultados obtenidos fue que el 47% de los empleados se encuentran en un nivel de capacidades y el 53% se encuentra en un nivel excelente. Se llegó a la conclusión que el manejo de conflictos se mejoró al igual que la comunicación en la empresa, trabajo en equipo y gestión del cambio.

El aporte de la investigación es que el coaching mejoro en todos los aspectos las competencias del recurso humano de la empresa por lo que se buscan planificar mediante la metodología coaching lo que se quiere lograr en el personal del HRL.

López & Sagastegui (2015), en su tesis titulada *Implementación de un plan de coaching para disminuir la rotación laboral de los colaboradores de la empresa constructora LCM INGENIEROS S.A.C. en la ciudad de Lima – año 2015, (tesis de pregrado)*, cuyo objetivo fue un plan de coaching que permita disminuir la rotación laboral y el compromiso en los colaboradores. La investigación es aplicada. El tipo de investigación fue descriptiva. El resultado fue que el 88% de encuestados piensan que son útiles las charlas que acogieron de la compañía LCM Ingenieros S.A.C. asimismo un 12 % piensa que medianamente ventajosos. Se concluye que toda empresa debe aplicar un programa de coaching, ya que es un instrumento que hace que el colaborador cambie en su manera de pensar, incrementa su nivel de compromiso entre otros, por lo cual genera excelentes para la empresa.

La investigación citada identifica cuales son las causas de la rotación del personal, por lo que genera que el empleado no desarrolla sus habilidades en el área que él se sienta capaz de desempeñar motivo por el cual se busca aplicar coaching para la mejora de sus competencias laborales.

A nivel local, Farro & Toro (2014); en su tesis titulada *Impacto de la aplicación de coaching para mejorar el clima laboral de la empresa “Taiwan Motos” En la ciudad de Chiclayo en el Año 2013, (tesis de pregrado)*; cuyo objetivo fue medir el Impacto del Coaching en la mejorar del clima laboral de la empresa “TAIWAN MOTOS”. Se basa en dos tipos de investigación experimental y exploratorio. Los resultados son la variación de ventas en la organización en los años 2013 – 2012, que incremento a un 15.94%, esto es debido al nivel de compromiso de sus colaboradores que supieron aprovechar el plan de un coaching que la empresa aplicó. Se llegó a la conclusión que el impacto del coaching aplicado fue positivo, logrando la mejora del clima organizacional.

Esta investigación es fundamental ya que realizó un aporte ya que mejorar el clima organizacional de manera positiva a la vez el desempeño laboral siendo el más beneficiado la empresa.

Según, Nombera y Cerquera (2016), en su investigación titulada: *Propuesta de mejora de la calidad de servicios del Centro de Esparcimiento Polita S.A.C. Callanca-Lambayeque Agosto 2013 -Diciembre 2014, (tesis de pregrado)*; cuyo objetivo fue proponer de mejora de la calidad de servicios del Centro de esparcimiento Polita SAC, la investigación fue descriptivo propositivo. Los resultados fueron que la dimensión de capacidad es la que tuvo un alto puntaje con un promedio de 2.71 y 2.62 puntos con respecto a la sazón de sus platos son los más agradables.

Esta investigación es importante tomarla como referencia para el nosocomio, debido a que, si desea ponerla en práctica, se podrá mejorar la Calidad de atención en el Hospital Regional Lambayeque.

León (2016) en su tesis titulada *Estrategia de coaching para la mejora del liderazgo en la formación de instructores y miembros de equipo del Instituto Latinoamericano de Liderazgo Cristoforo – Región Norte 2016; (tesis de maestría)* cuyo objetivo fue elaborar una estrategia de coaching para la mejora

del liderazgo en los colaboradores de la empresa. El estudio fue descriptivo, no experimental. Los resultados fueron que se considera que en Chimbote se sitúa el menor valor y periodicidad de apoyo tutorial hallándose Piura más cercano al valor con un 2.8. Se concluye que al caracterizar el proceso de coaching y su dinámica se determina que es vital realizar un diagnóstico del coachee antes de identificar las competencias que se necesita reforzar y que el coachee determine de manera clara su misión, visión y objetivos de la empresa.

La investigación realizó un aporte ya que el coaching determina de manera indirecta quienes son líderes dentro de la organización; ya que esto servirá para reforzar las deficiencias detectadas dentro del nosocomio en estudio.

Rengifo & Vallejos (2013), en su tesis titulada *Elaboración de una estrategia de coaching para el cambio de actitud en los trabajadores de la empresa de servicios postales Serpost S.A. - filial Chiclayo, 2013; (tesis de pregrado)*; cuyo objetivo fue proponer una estrategia de Coaching para el cambio de actitud en los trabajadores. La investigación es descriptiva y propositiva. El resultado obtenido fue que el 55% de los encuestados piensan que el cambio de actitud luego de haber implementado el coaching generó un cambio en el ambiente organizacional. Se concluye que el coaching es un paradigma de gestión que se basan en resultados de manera positiva para las personas que lo lleguen a utilizar ya sean personas naturales u empresas, asimismo mejora todo tipo de objeto o cosas, más si es un coaching con el fin de lograr el cambio de actitud en los trabajadores.

Esta investigación es de gran aporte para la tesis en desarrollo debido a que demuestra que se obtienen resultados positivos aplicando el coaching; por lo que para los empleados es un beneficio para el cambio de su actitud y mejora de atención al cliente.

Calderón (2014), en su tesis titulada *Propuesta de implementación de un sistema de coaching en la formación del personal para incrementar los niveles de efectividad en el área de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú - sucursal Lambayeque, 2014, (tesis de pregrado)*; cuyo objetivo fue proponer la ejecución de un sistema de coaching que permita incrementar los niveles de efectividad del personal. La investigación es cuantitativa. Se llegó a la

conclusión que la ejecución de un sistema de coaching logrará aumentar los niveles de efectividad del personal, el análisis del ROI obtendrá niveles de efectividad del 248%.

Esta investigación es de gran referencia para nuestra tesis debido que nos muestra que el coaching incrementa la efectividad en la labor del personal; por lo que beneficiara a la atención que se brinda a los pacientes en el día a día.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Como teorías se desarrollan de la siguiente forma:

1.3.1 Coaching

1.3.1.1 Definición

Según Lozano (2008), señala que el coaching se puede aplicar, en cada aspecto de nuestra vida, y de hecho también en el ámbito empresarial, como una herramienta con la que podemos desarrollar y aumentar las capacidades de los empresarios, líderes y colaboradores de la empresa, como contribución al logro de los objetivos organizacionales y el incremento de la competitividad laboral.

Según Rodríguez (2010); explica que el coaching busca generar conciencia en las personas y su ambiente, encaminandolo a identificar de manera correcta consecuencias y causas para tener de sus actos una gran responsabilidad. No esta demas decir que la diferencia objetiva entre lo que se puede controlar de lo que se indiferente a su control, y el nivel de tal diferencia, para tener éxito se tiene que tener en cuenta la primera premisa.

Asimismo, el autor explica que saber manejar las circunstancias cambiantes en la realidad hasta donde pueda ser posible la única manera de aumentar el rendimiento en una actividad cualquiera. El objetivo del coaching no es preservar lo dicho anterior, sino no sería coaching sino debate o enseñanza según sea el caso pero necesariamente se presume el asunto. Asimismo, la premisa primera es la única medida que podría ser efectivo cuando maneja a la persona en dirección de sus causas reales que con frecuencia se oculta tras excusas y errores. (Rodríguez, 2010).

Según Wisker et al. (2012), menciona que el “coaching, potencialmente puede mejorar sus destrezas, su rendimiento y seguridad en sí mismo y de los estudiantes y del profesorado en general, dentro de cualquier área de la educación”. (p. 30)

El coaching profesional consiste en una relación profesional continuada que ayuda a obtener resultados extraordinarios en la vida, profesión, empresa o negocios de las personas. Mediante el proceso de coaching, el cliente profundiza en su conocimiento, aumenta su rendimiento y mejora su calidad de vida. (ICF, 2013).

El respeto hacia el otro es la base de todo coaching, permitiendo y respetando el espacio del otro para se muestre que como es. En este sentido el coaching significa una preparación de habilidades de comunicación y liderazgo que ayuda el autoconocimiento y el contacto de la persona con su entorno. (ICF, 2013).

1.3.1.2 Importancia del Coaching

Es importante ya que actualmente, los equipos formados por las diversas áreas y que no concuerdan entre sí para lograr sus metas, se ha realizado este instrumento del coaching para realizar cohesión, fortalecer las relaciones interpersonales y rebasar resultados. Por lo que se puede precisar al coaching como una destreza que nos sirve para emprender objetivos y proyectos mediante una metodología determinada con el fin de conseguir de cada uno de los dispositivos una cualidad positiva, coherente con las personas que trabajan en equipo y motivante hacia la competitividad. (Robles, 2016)

1.3.1.3 Beneficios del Coaching

Según Rodríguez (2010) explica que las empresas que aplican coaching ganan los siguientes beneficios:

- a) Superar los miedos, las barreras y bloqueos que no les permita alcanzar sus metas.
- b) Identificar sus motivaciones, cuáles son sus potencializar y sus áreas donde se desarrollan adecuadamente para crecer tanto personalmente como profesionalmente.

- c) Mejorar la calidad de las relaciones interpersonales en su vida personal y laboral.
- d) Lograr una mayor armonía en la vida.
- e) El individuo logra conocer sus objetivos, prioridades y trazan un plan de actividades para lograr alcanzarlos en un plazo determinado.

1.3.1.4 Coach

Según Pérez (2012), nos dice que el término coach, representa “a un entrenador, es una persona que se ha desarrollado para generar motivación en otras personas que lo requieran, para enseñarles metodologías que ayuden a lograr las metas requieran alcanzar”

1.3.1.5 Habilidades del líder-coach

Según Rodríguez (2010); explica que Independientemente que un coach posee habilidades innatas para realizar esta función, es necesario que las desarrolle de forma adecuada para dirigir eficientemente a las personas y equipos de trabajo beneficiados con esta herramienta.

Las principales habilidades que un buen coach debe tener son las siguientes:

- a) Empatía: Mediante la observación podemos captar, lo que los demás piensan.
- b) Equilibrio: Todo coach a través de la experiencia, llega a un nivel de madurez, de autoconocimiento e inteligencia emocional para atender y dirigir a su coachee.
- c) Asertividad: Un coach responderá de una manera ecuánime y objetiva a situaciones de conflicto.
- d) Intuición: Añade y amplía nuestra lógica habitual, de igual forma a nuestra perspectiva racional, para obtener resultados diferentes.
- e) Comunicación: Consiste en la habilidad de saber escuchar, preguntar y argumentar para conducir adecuadamente durante el proceso.
- f) Capacidad de análisis y de síntesis: El coach debe saber estructurar la información dada para obtener un análisis más completo y que se ajuste a la realidad. Podemos decir que estas características son enunciativas,

pero no limitativas, las situaciones y características de las personas definen el tipo de conducción que se debe establecer en pro favor del cumplimiento de metas y objetivos. (Rodríguez, 2010)

1.3.1.6 Modelos mentales y coaching

Según Robles (2016); explica que se considera como “modelos mentales a los mecanismos en los cuales una persona explica el funcionamiento del mundo real”.

Asimismo cada individuo puede tener distintas representaciones internas, por ejemplo, si vamos al cine a ver una película, tal vez estemos presentes en una acción varias personas o leamos un libro, es posible que podamos describir muy parecido o lo mismo respecto al mismo hecho o circunstancia, sin embargo en nuestro cerebro habrá diferentes modelos y esta es la razón por lo que llegamos a diferentes conclusiones respecto al mismo hecho o circunstancia, aun habiendo sido espectadores o lectores de lo mismo. Dentro de este proceso son distintos los factores que nos conllevan a crear diferentes representaciones internas o modelos psicológicos de una misma realidad y éstas pueden ser genéticas, circunstanciales o experienciales. (Robles, 2016)

Creencias que determinan la personalidad

Robles (2016), señala que hay tres factores que intervienen en el desarrollo de nuestra personalidad, las mismas que constituyen el modo que nos aceptamos o rechazamos y son:

- a) Factores heredados: Son los factores que recibimos de nuestros padres, y son el temperamento, las pasiones, las cualidades o defectos tanto físicos como psíquicos, las mismas que podemos mejorarlas con el transcurrir de nuestra existencia.
- b) Factores ambientales: Se constituye de las costumbres, ideas, credos y comportamientos (cultura) que recibimos durante nuestra formación.
- c) Experiencias personales: La forman las situaciones individuales las mismas que forjan nuestro perfil, se viven en primera persona y lo constituyen las decisiones y los accidentes.

Al ingresar a un proceso de coaching, es aconsejable que reconozcamos nuestras cualidades y debilidades frente al resto, siendo coherentes con nosotros mismos y reconocer los obstáculos y compromisos que se originaron de nuestras decisiones antiguas, hay que convertirse en protagonistas de nuestra propia película. Cabe mencionar que no se puede cambiar totalmente lo negativo que exista en nuestra vida, sin embargo, si se puede localizarlo y guiarlo de manera positiva, impidiéndole que nos domine. (Robles, 2016).

1.3.1.7 Coaching en el trabajo

Según Robles (2016); explica que el coaching es aplicado en diversos ámbitos tanto a nivel personal como organizacional, de este último surge el coaching ejecutivo, cuyo objetivo es suplir con las necesidades de la empresa. Tanto el coaching y el liderazgo en el mundo empresarial conllevan a una relación de colaboración entre líder y entrenador, ambos están orientados a trabajar para alcanzar el fin propuesto, a través de innovaciones para transformar la calidad del trabajo y la vida personal.

El coaching ejecutivo no se puede visualizar como una orientación técnica o personal, tampoco es una consultoría desde el momento que el coach formula interrogantes y ayuda para que el líder llegue a una excelente solución. Se caracteriza por emplear una comunicación individual y grupal, impulsado por los datos, se basa en siempre con la confianza y el respeto que le permitan mejorar las habilidades, asimismo coadyuvar a estructurar las prioridades y la gestión, que permitan implementar el desarrollo de los empleados en salvaguarda de las metas trazadas. (Robles, 2016).

1.3.1.8 Metodología del Coaching:

Según Robles (2016); explica que considera a este, como el proceso que atraviese por muchas etapas, las cuales no siempre aparecen el mismo orden, asimismo no siempre se les dedica la misma atención, entre las más relevantes se encuentran las siguientes:

- a) **Análisis de la situación:** En esta etapa se identifican los temas generales y particulares que se desean trabajar con la persona o equipo de trabajo a conducir (coachee).

- b) **Identificación de los objetivos:** En esta etapa se determina cuál es la situación deseable por lograr, se buscan que las creencias y automatismos dentro del ámbito de las decisiones de los clientes que estén actuando como disyuntivas o barreras en la obtención de resultados positivos.
- c) **Definir el plan de acción y establecer los compromisos:** Es aquí que el coachee, e desenvuelve distinto llegando a probar cosas nuevas experimentando sus consecuencias.
- d) **Seguimiento y evaluación:** En esta circunstancia el resultado de las vivencias que han practicado es analizado, calificado y retroalimentado de una forma objetiva, consolidando los nuevos aprendizajes, reforzando los puntos a favor e impulsando las áreas de mejora.

Se dice que el proceso de coaching trabaja sobre las creencias, analiza que limitaciones encuentra en su camino, así como impedimentos y bloqueos (los "no sé", "no puedo", "no valgo", entre otros) y a través del diálogo se valora la conveniencia de mantenerlos o modificarlos. (Robles, 2016)

1.3.2 Calidad de Atención

1.3.2.1 Definición de Calidad

La calidad de atención es un término que se refiere a la eliminación de deficiencias que toma la forma de: entregas retrasadas, facturas mal llenadas, deficiencia en los servicios, cancelación de contratos, etc. Calidad es adecuación al uso. (Juran, 2004)

La calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos. (Deming, 1998)

Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad. (Crosby, 2000)

1.3.2.2 Atención al cliente

Pérez (2012). Lo define como aquel servicio que las empresas brindan o comercializan con sus clientes o consumidores, asimismo si estos requieren realizar recomendaciones, reclamos, informar sus inquietudes sobre el servicio entre otros deben ser escuchadas por parte de las organizaciones a sus consumidores.

1.3.2.3 Características del Atención al cliente

Serna (2006); explica las principales características que son comunes de la siguiente manera.

1. Es Intangible, no se puede percibir con los sentidos.
2. Es Perecedero, Se produce y consume instantáneamente.
3. Es Continuo, quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio.
4. Es Integral, todos los colaboradores forman parte de ella.
5. La Oferta del servicio, prometer y cumplir.
6. El Foco del servicio, satisfacción plena del cliente.
7. El Valor agregado, plus al producto. (p. 19)

Según Serna (2006); indica que el servicio que se brinda a los clientes externos hay que ofrecerlo. Asimismo explica que el servicio al cliente externo hay que venderlo primero ya sea dentro luego afuera. La estrategia de marketing no se logra adentro con los trabajadores se gana afuera con los clientes. (p. 20)

1.3.2.4 Tipos de Calidad

a) Calidad Objetiva

Es llamada también calidad real, en pocas palabras es aquella calidad que se puede medir y comparar desde el punto de vista técnico con otros servicios o productos. Asimismo, cabe recalcar que no es igual comprar la calidad de un tangible que un intangible, la calidad es verificables a través de criterios profesionales y objetivos. (Perez, 2012)

b) Calidad Subjetiva

Es la apreciación que tiene el usuario que le da al servicio o producto midiéndose por su capacidad de satisfacción plena de las expectativas de los clientes. La calidad subjetiva es la que se tiene una marca o producto en la mente del que lo consume, la mayoría tiene una idea de calidad elevada en marcas de lujo y bien reputadas y una idea de calidad baja en marcas baratas o blancas. (Perez, 2012).

1.4 Formulación del problema

¿De qué manera una metodología del coaching mejorará la calidad de atención al cliente en el Hospital Regional de Lambayeque 2017?

1.5 Justificación del estudio

La investigación se justifica de la siguiente manera:

Relevancia Social

El estudio es relevante de manera social ya que se espera que los beneficiarios sean tanto los pacientes que acuden a atenderse que la misma organización; esto ayudará a reducir largas colas, cuellos de botellas en los procedimientos de los tramites a realizar dentro del hospital, tiempos de esperas para citas y atenciones quirúrgicas; mejorando de manera positiva la calidad de atención al cliente.

Implicaciones prácticas

De manera practica el objetivo es solucionar un problema real de un nosocomio, ya que servirá analizar si la aplicación del coaching logrará obtener resultados positivos con respecto al rendimiento de los colaboradores y que esto esté reflejado en la atención brindada a los pacientes que concurren a usar los servicios del nosocomio.

Valor teórico

De manera teórica la investigación no nos brinda ampliación de conocimientos de alguna teoría nueva sobre coaching, pero si esta incrementado el conocimiento con respecto a la implementación del coaching en una empresa u organización específica tomándose como modelos para los nosocomios donde se identifiquen los mismos problemas.

1.6 Hipótesis

H₁: Si se diseña una metodología del coaching entonces mejorará la calidad de atención al cliente en el Hospital Regional de Lambayeque 2017

H₀: Si no se diseña una metodología del coaching entonces no mejorará la calidad de atención al cliente en el Hospital Regional de Lambayeque 2017.

1.7 Objetivos

Objetivo General

Diseñar una metodología del coaching para mejorar la calidad de atención al cliente en el Hospital Regional de Lambayeque 2017.

Objetivos Específicos

Determinar el nivel de la calidad de atención al cliente en el Hospital Regional De Lambayeque 2017.

Analizar las dimensiones de la calidad de atención al cliente en el Hospital Regional de Lambayeque 2017

Diseñar una metodología del coaching para mejorar la calidad de atención al cliente en el Hospital Regional de Lambayeque 2017.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

El diseño es de no experimental de corte transversal. Hernández, Fernández, & Baptista (2014); explica que un estudio con este diseño se inicia con la observación de datos y al momento de realizarse no debe existir manipulación intencionada de ambas variables. Asimismo, es de corte transversal, ya que la recogida de información se realizó en un solo tiempo y momento.

El tipo de investigación es cuantitativa, descriptiva propositiva.

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014); nos dice que las investigaciones son descriptivas cuando los eventos y situaciones se describen de forma detallada después de la observación, esto quiere decir como debe mostrarse y como debe de ser un fenómeno determinado, buscando detallar las propiedades fundamentales de los individuos, comunidades, grupos y otras variedades de fenómenos que estén sujetos a realizar un análisis.

El estudio es propositivo ya que se busca llenar un vacío o necesidad dentro de una organización, después de haber identificado la problemática y haber recolectado la información, por que se realizará una metodología del coaching para reducir la problemática del nosocomio y las deficiencias del área administrativa. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Variable Independiente: Coaching

Definición conceptual

Según Lozano (2008), señala que el coaching se puede aplicar, en cada aspecto de nuestra vida, y de hecho también en el ámbito empresarial, como una herramienta con la que podemos desarrollar y aumentar las capacidades de los empresarios, líderes y colaboradores de la empresa, como contribución al logro de los objetivos organizacionales y el incremento de la competitividad laboral.

Definición operacional

El coaching busca cambiar la vida de las personas ya que sirve como herramienta para incrementar y desarrollar las capacidades de los empresarios, líderes y empleados de la empresa.

Dimensiones

Análisis de la situación, Identificación de los objetivos, definir el plan de acción y establecer los compromisos.

2.2.2 Variable Dependiente: Calidad de atención al cliente

Definición conceptual

La calidad de atención es un término que se refiere a la eliminación de deficiencias que toma la forma de: entregas retrasadas, facturas mal llenadas, deficiencia en los servicios, cancelación de contratos, etc. Calidad es adecuación al uso. (Juran, 2004)

Definición operacional

La calidad es eliminar los procesos que se están realizando de manera deficiente, para mejorar el servicio o producto a lanzar al mercado, y satisfacer las necesidades del cliente.

Dimensiones

Calidad objetiva, calidad subjetiva

2.3 Población y muestra

Población

Horna, (2012) define la población como “son la personas, fenómenos o cosas sujetas a un estudio, que tiene características en común” (p.221).

Para realizar la investigación se tomará en cuenta como población los clientes que se atienden en el Hospital Regional Lambayeque. (9000 atenciones mensuales).

Muestra

Según Mercado, (2005) “la muestra es una porción significativa de la población que se selecciona para recopilar información” (p.182).

En nuestra investigación se tomará como objeto de estudio a los pacientes que se atienden en los servicios externos del hospital.

Para el cálculo de la muestra se usó la siguiente fórmula para población finita:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z^2(p \times q)}$$

En donde:

N = tamaño de la población Z = nivel de confianza, P = probabilidad de éxito, o proporción esperada Q = probabilidad de fracaso e = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

Aplicando la formula obtenemos una muestra de: 368 encuestas a clientes que se atienden en el Hospital Regional de Lambayeque.

Q= Probabilidad de error.

Nivel de confianza = 95%; $95\%/2 = 47.5/100 = 0.475$, $Z = 1.96$

P = 0.5

Q = 0.5

Margen de error = 5%

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1 Técnica:

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), conceptualiza estrategias de estudio como “la definición operativa del estudio y lo que respecta a su diseño; especificando de manera concreta como se realizó el estudio” (p. 126).

Encuesta:

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), explica que esta técnica es “aquella que brinda una respuesta concreta a los problemas de manera descriptiva en relación a las variables, esto generado después de haber recogido la información de manera sistemática, según el diseño establecido asegurando el rigor de los datos obtenidos” (p. 206).

2.4.2 Instrumento: Cuestionario tipo Escala Likert

Cuestionario

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), el cuestionario "recoge, los puntos esenciales del objetivo en estudio; permite, también, separar ciertos temas que nos interesan con prioridad; reduce el ámbito real a cierto número de datos relevantes y precisa el objeto de estudio". (p. 205)

2.4.3 Validez y confiabilidad del instrumento

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014); asegura, que “una investigación tiene un valor si este reúne la información adecuada que se requiere para responder los cuestionamientos y alcanzar los objetivos trazados en la etapa uno (objetivos) del proceso que cumple el estudio” (p.356). La investigación estará sometida a una estricta evaluación por juicios de expertos.

La confiabilidad de la consistencia interna del instrumento se realizará mediante el alfa de Cronbach.

ANÁLISIS DE FIABILIDAD

| | | N | % |
|----------------|------------------|-----|-------|
| <i>Válidos</i> | | 368 | 100,0 |
| <i>Casos</i> | <i>Excluidos</i> | 0 | ,0 |
| <i>Total</i> | | 368 | 100,0 |

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa Cronbach | deN de elementos |
|------------------|------------------------|
| ,894 | 22 |

Se diseñó un cuestionario de 22 preguntas, se analizó la validez de contenido mediante la valoración de expertos; se evaluó la fiabilidad del cuestionario analizando la consistencia interna por el método del alfa de Cronbach.

Mediante la varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Teniendo como resultado para este instrumento es de 0,894; indicando que es altamente confiable.

2.5 Los métodos de análisis de los datos

El método de análisis a emplear en la investigación es el cuantitativo. Según Horna, (2012) explica que “son los métodos de análisis de datos están basados en los estadísticos y se usan para graficar, analizar, describir, relacionar, comparar y resumir la obtención de información con los instrumentos de manera cuantitativa” (p.347); y serán procesados en el programa estadístico SPSS

22.

2.6 Aspectos éticos

Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012) explican que los científicos deben tomar en cuenta criterios éticos al momento del diseño de la investigación y en la recogida de información en la investigación. Por la cual se muestra en la tabla 1, se muestran criterios esenciales para el estudio realizado brindando calidad en la investigación.

Los criterios éticos fueron los siguientes que se muestran en la tabla 1:

Tabla 1

Aspectos éticos de la investigación

| CRITERIOS | CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO |
|--------------------------|---|
| Consentimiento informado | Los participantes estuvieron de acuerdo con ser informantes y reconocieron sus derechos y responsabilidades. |
| Confidencialidad | Se les informó la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación. |
| Observación participante | Los investigadores actuaron con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se derivaron de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio. |

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3). 263-274. Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>

III. RESULTADOS

1.1. Determinar el nivel de la calidad de atención al cliente en el Hospital Regional De Lambayeque 2017.

Tabla 2

Nivel de la Calidad de la Atención al cliente en el Hospital Regional De Lambayeque 2017.

| <i>Paciente</i> | | | |
|-------------------------------|-----------------|-----------------|--------|
| <i>Calidad de la atención</i> | <i>Regular</i> | <i>Recuento</i> | 288 |
| | | <i>%</i> | 78,3% |
| | <i>Bueno</i> | <i>Recuento</i> | 80 |
| | | <i>%</i> | 21,7% |
| <i>Total</i> | <i>Recuento</i> | | 368 |
| | <i>%</i> | | 100,0% |

Fuente: Instrumento aplicado a los clientes en el Hospital Regional de Lambayeque 2017.

En la tabla y figura 1 se observan los resultados con respecto a la calidad de la atención donde el 78,3% de los clientes opinan que la calidad de la atención es regular y el 21,7% de los clientes opinan que la calidad de la atención es buena.

Calidad de la Atención al cliente en el Hospital Regional De Lambayeque 2017

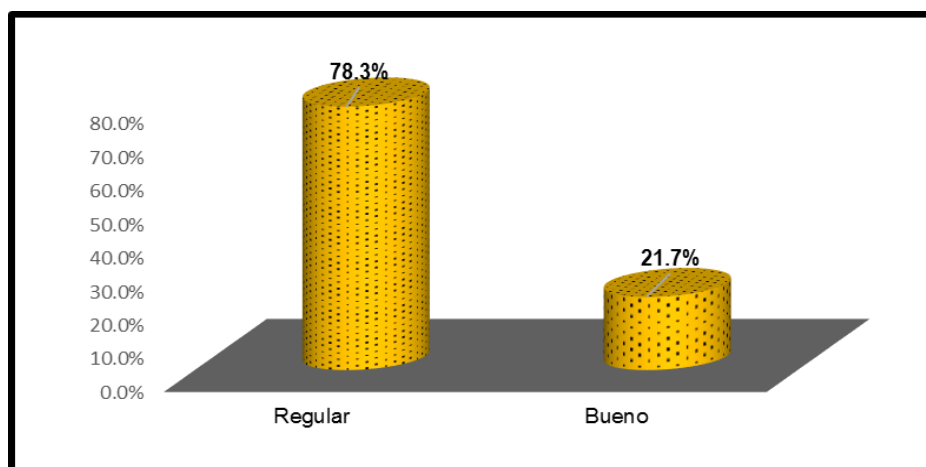


Figura 1. La calidad de la atención para el 78,3% de los encuestados es regular y para el 21,7% de los encuestados es bueno.

1.2. Analizar las dimensiones de la calidad de atención al cliente en el Hospital Regional de Lambayeque 2017

Tabla 3

Nivel de la Calidad de la Atención en su dimensión calidad objetiva al cliente en el Hospital Regional De Lambayeque 2017.

| | | | Paciente |
|---------------------|---------|----------|----------|
| Calidad Objetiva | Regular | Recuento | 280 |
| | | % | 76,1% |
| | Bueno | Recuento | 88 |
| | | % | 23,9% |
| Total | | Recuento | 368 |
| | | % | 100,0% |

Fuente: Instrumento aplicado a los clientes en el Hospital Regional de Lambayeque 2017.

En la tabla y figura 2 se observan los resultados con respecto a la calidad de la atención en la dimensión calidad objetiva donde el 76,1% de los clientes opinan que la calidad de la atención es regular y el 23,9% de los clientes opinan que la calidad de la atención es buena.

Calidad de la Atención en su dimensión calidad objetiva

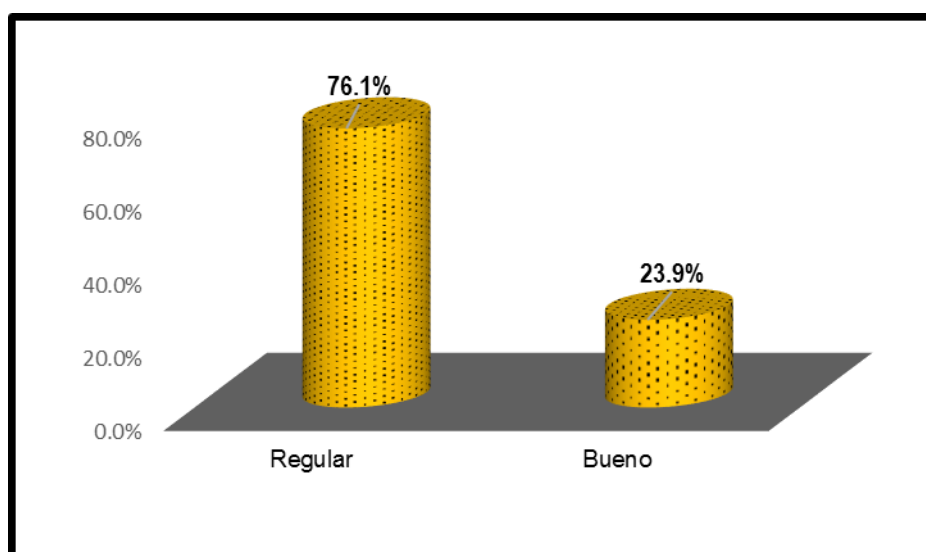


Figura 2. La calidad de la atención en la dimensión objetiva es para el 76,1% de los encuestados regular y para el 23,9% de los encuestados es bueno.

Tabla 4

Nivel de la Calidad de la Atención en su dimensión calidad subjetiva al cliente en el Hospital Regional De Lambayeque 2017.

| <i>Paciente</i> | | | |
|--------------------------|-----------------|-----------------|---------------|
| <i>Calidad subjetiva</i> | <i>Regular</i> | <i>Recuento</i> | <i>284</i> |
| | | <i>%</i> | <i>77,2%</i> |
| | <i>Bueno</i> | <i>Recuento</i> | <i>84</i> |
| | | <i>%</i> | <i>22,8%</i> |
| <i>Total</i> | <i>Recuento</i> | | <i>368</i> |
| | <i>%</i> | | <i>100,0%</i> |

Fuente: Instrumento aplicado a los clientes en el Hospital Regional de Lambayeque 2017.

En la tabla y figura 3 se observan los resultados con respecto a la calidad de la atención en la dimensión calidad subjetiva donde el 77,2% de los clientes opinan que la calidad de la atención es regular y el 22,8% de los clientes opinan que la calidad de la atención es buena.

Calidad de la Atención en su dimensión calidad subjetiva

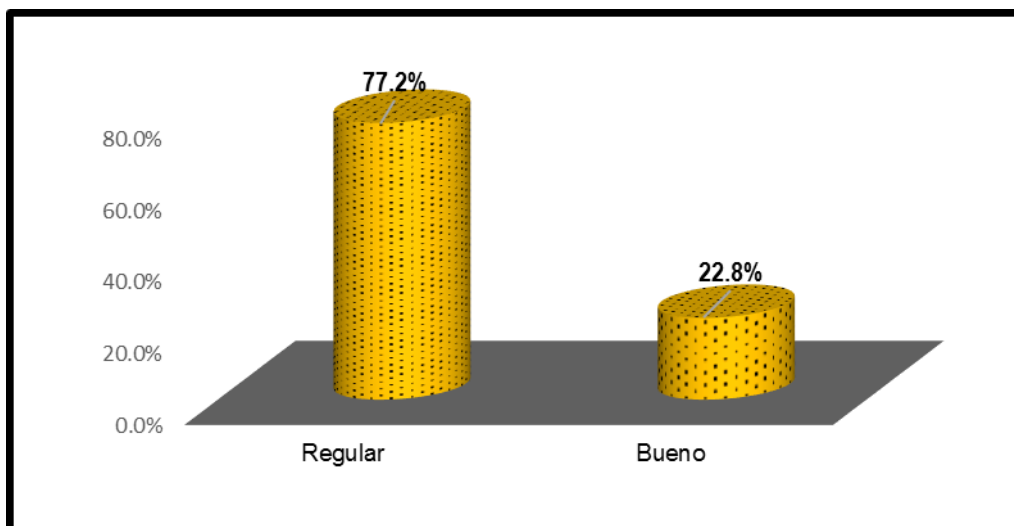


Figura 3. La calidad de la atención en la dimensión subjetiva es para el 77,2% de los encuestados regular y para el 22,8% de los encuestados es bueno.

Prueba de hipótesis

Si se diseña una metodología del coaching entonces mejorará la calidad de atención al cliente en el Hospital Regional de Lambayeque 2017

Hipótesis estadística

H₁: Si se diseña una metodología del coaching entonces mejorará la calidad de atención al cliente en el Hospital Regional de Lambayeque 2017

H₀: Si no se diseña una metodología del coaching entonces no mejorará la calidad de atención al cliente en el Hospital Regional de Lambayeque 2017

Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

$$gl = 3 - 1 = 2$$

Prueba estadística

Aplicaremos la comparación de valores paramétricos ubicados en la tabla Chi cuadrado según lo planteado en la hipótesis

$$\chi^2_c = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde

O_i es el valor observado

e_i es el valor esperado

Tabla 5

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|-------------------------|--------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 17,565 | 2 | ,000 |
| N de casos válidos | 368 | | |

Se probará la hipótesis nula, para esto se aprecia que el valor de la prueba estadística Chi cuadrado calculado es 17,565 mientras que el Chi cuadrado tabulado es 5,9915 por lo que se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que si se diseña una metodología del coaching entonces mejorará la calidad de atención al cliente en el Hospital Regional de Lambayeque 2017.

Tabla 6

Con respecto a la pregunta: El HRL cuenta con un equipamiento de aspecto moderno

| | | n | % |
|-------|--------------------------|-----|-------|
| P1 | Totalmente de acuerdo | 53 | 14,4 |
| | De acuerdo | 131 | 35,7 |
| | Indiferente | 88 | 23,9 |
| | En desacuerdo | 48 | 13,0 |
| | Totalmente en desacuerdo | 48 | 13,0 |
| Total | | 368 | 100,0 |

Con respecto a si el HRL cuenta con equipamiento de aspecto moderno el 14,4% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 35,7% de los pacientes están de acuerdo; 23,9% de los pacientes son indiferentes; 13,0% de los pacientes están en desacuerdo y 13,0% de los pacientes están totalmente en desacuerdo.

Equipamiento de aspecto moderno

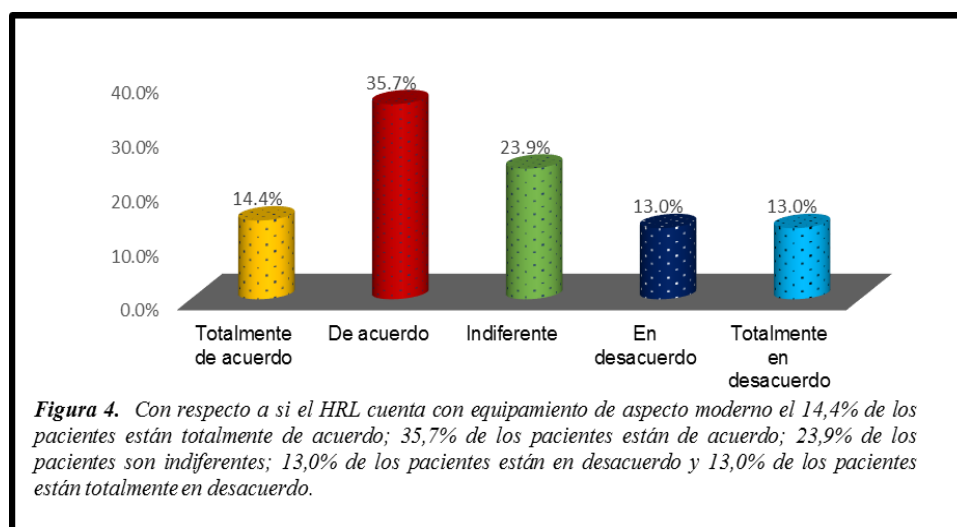


Tabla 7

Con respecto a la pregunta: Las instalaciones físicas del HRL son visualmente atractivas

| | | n | % |
|-------|--------------------------|-----|-------|
| P2 | Totalmente de acuerdo | 27 | 7,3 |
| | De acuerdo | 130 | 35,3 |
| | Indiferente | 171 | 46,5 |
| | En desacuerdo | 27 | 7,3 |
| | Totalmente en desacuerdo | 13 | 3,5 |
| Total | | 368 | 100,0 |

Con respecto a las instalaciones en el HRL se observa que el 7,3% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 35,3% de los pacientes están de acuerdo; 46,5% de los pacientes son indiferentes; 7,3% de los pacientes están en desacuerdo y 3,5% de los pacientes están totalmente en desacuerdo.

Las instalaciones físicas son visualmente atractivas

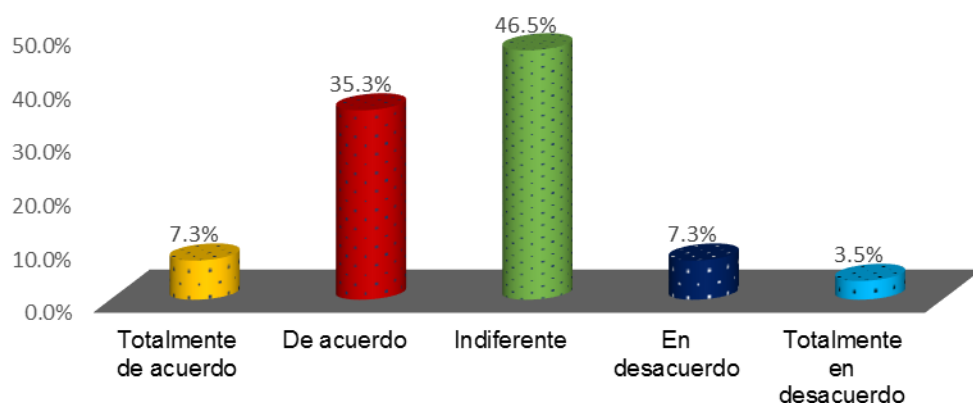


Figura 5. Con respecto a las instalaciones en el HRL se observa que el 7,3% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 35,3% de los pacientes están de acuerdo; 46,5% de los pacientes son indiferentes; 7,3% de los pacientes están en desacuerdo y 3,5% de los pacientes están totalmente en desacuerdo.

Tabla 8

Con respecto a la pregunta: Los empleados del HRL tienen buena presencia

| | | n | % |
|-------|--------------------------|-----|-------|
| P3 | Totalmente de acuerdo | 50 | 13,6 |
| | De acuerdo | 194 | 52,7 |
| | Indiferente | 50 | 13,6 |
| | En desacuerdo | 31 | 8,4 |
| | Totalmente en desacuerdo | 43 | 11,7 |
| Total | | 368 | 100,0 |

Con respecto a si lo empleados del HRL tienen buena presencia se tiene que 13,6% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 52,7% de los pacientes están de acuerdo; 13,6% de los pacientes son indiferentes; 8,4% de los pacientes están en desacuerdo y 11,7% de los pacientes están totalmente en desacuerdo.

Los empleados tienen buena presencia

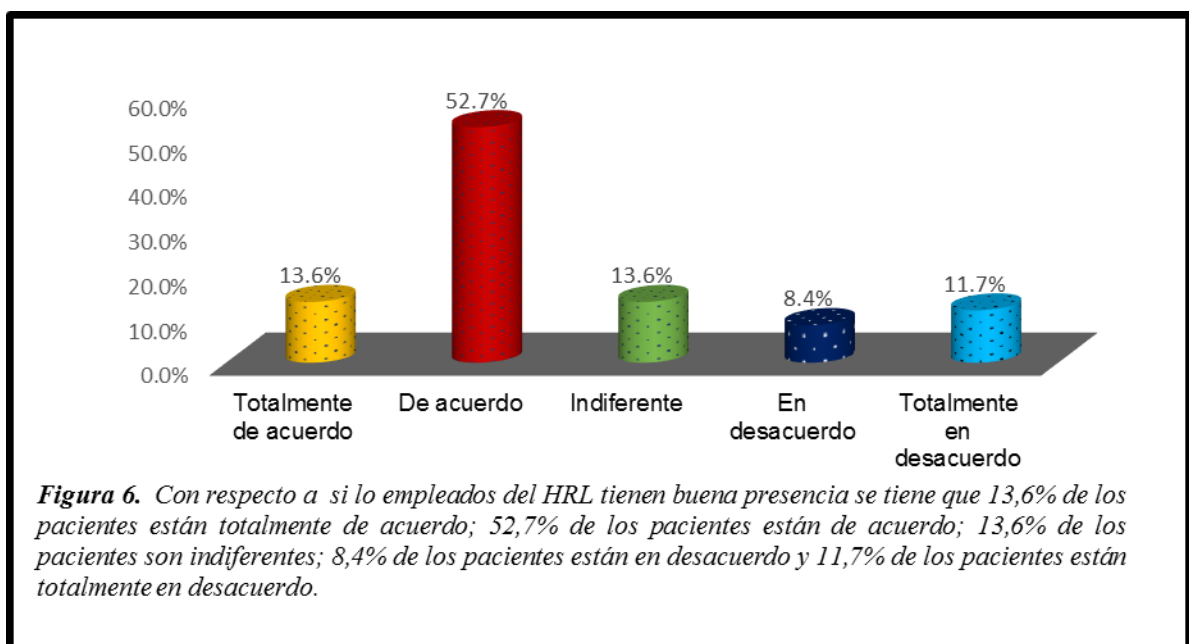


Tabla 9

Con respecto a la pregunta: En el HRL, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo

| | | n | % |
|-------|--------------------------|-----|-------|
| P4 | Totalmente de acuerdo | 33 | 9,0 |
| | De acuerdo | 99 | 26,9 |
| | Indiferente | 170 | 46,2 |
| | En desacuerdo | 42 | 11,4 |
| | Totalmente en desacuerdo | 24 | 6,5 |
| Total | | 368 | 100,0 |

Con respecto al material asociado con el servicio se observa que 9,0% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 26,9% de los pacientes están de acuerdo; 46,2% de los pacientes son indiferentes; 11,4% de los pacientes están en desacuerdo y 6,5% de los pacientes están totalmente en desacuerdo.

Material asociado con el servicio es visualmente atractivo

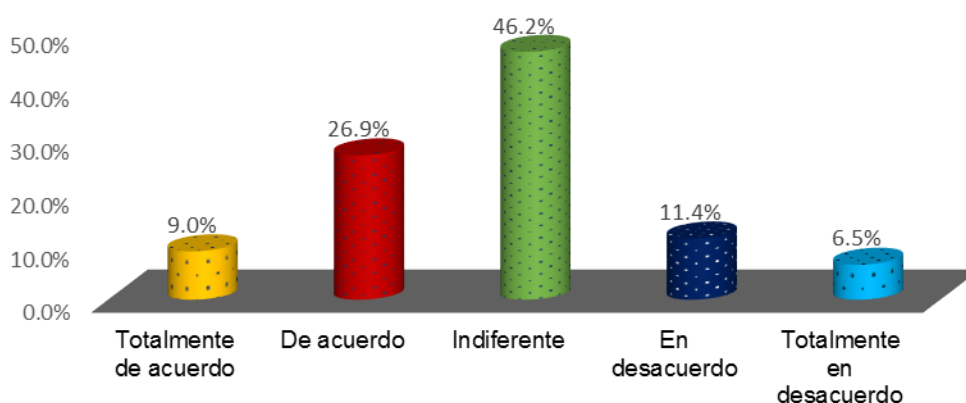


Figura 7. Con respecto al material asociado con el servicio se observa que 9,0% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 26,9% de los pacientes están de acuerdo; 46,2% de los pacientes son indiferentes; 11,4% de los pacientes están en desacuerdo y 6,5% de los pacientes están totalmente en desacuerdo.

Tabla 10

Con respecto a la pregunta: Cuando HRL promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple

| | | n | % |
|----|--------------------------|-----|-------|
| P5 | Totalmente de acuerdo | 45 | 12,2 |
| | De acuerdo | 81 | 22,0 |
| | Indiferente | 179 | 48,6 |
| | En desacuerdo | 53 | 14,4 |
| | Totalmente en desacuerdo | 10 | 2,7 |
| | Total | 368 | 100,0 |

Si el HRL promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple se observa que 12,2% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 22,0% de los pacientes están de acuerdo; 48,6% de los pacientes son indiferentes; 14,4% de los pacientes están en desacuerdo y 2,7% de los pacientes están totalmente en desacuerdo.

Promete hacer algo en una fecha determinada y lo cumple

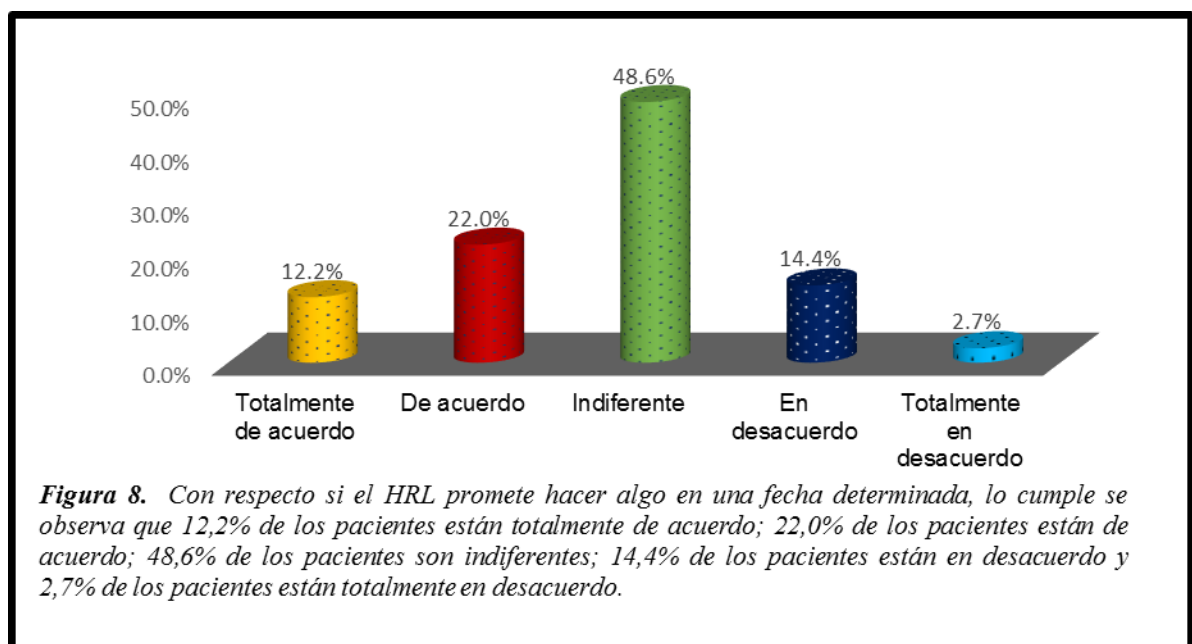


Tabla 11

Con respecto a la pregunta: Cuando tiene un problema el HRL muestra un interés sincero por solucionarlo

| | | n | % |
|-------|--------------------------|-----|-------|
| P6 | Totalmente de acuerdo | 63 | 17,1 |
| | De acuerdo | 66 | 17,9 |
| | Indiferente | 169 | 45,9 |
| | En desacuerdo | 26 | 7,1 |
| | Totalmente en desacuerdo | 44 | 12,0 |
| Total | | 368 | 100,0 |

Cuando tiene un problema el HRL muestra un interés sincero por solucionarlo se observa que 17,1% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 17,9% de los pacientes están de acuerdo; 45,9% de los pacientes son indiferentes; 7,1% de los pacientes están en desacuerdo y 12,0% de los pacientes están totalmente en desacuerdo.

Cuando tiene un problema el HRL muestra un interés sincero por solucionarlo

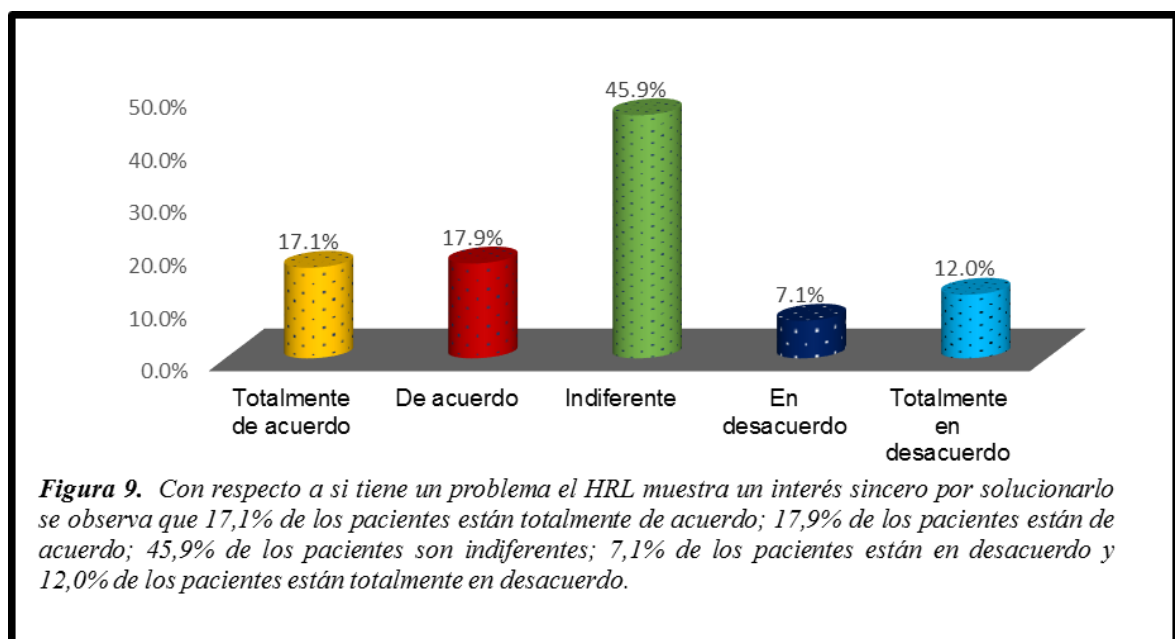


Tabla 12

Con respecto a la pregunta: El HRL lleva a cabo el servicio bien a la primera

| | | n | % |
|-------|--------------------------|-----|-------|
| P7 | Totalmente de acuerdo | 50 | 13,6 |
| | De acuerdo | 131 | 35,6 |
| | Indiferente | 152 | 41,3 |
| | En desacuerdo | 11 | 3,0 |
| | Totalmente en desacuerdo | 24 | 6,5 |
| Total | | 368 | 100,0 |

El HRL lleva a cabo el servicio bien a la primera, se observa que 13,6% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 35,6% de los pacientes están de acuerdo; 41,3% de los pacientes son indiferentes; 3,0% de los pacientes están en desacuerdo y 6,5% de los pacientes están totalmente en desacuerdo.

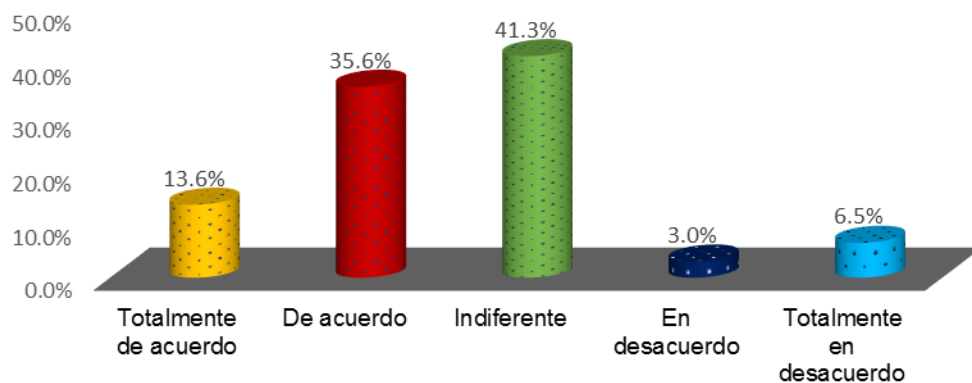


Figura 10. Con respecto a si el HRL lleva a cabo el servicio bien a la primera, se observa que 13,6% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 35,6% de los pacientes están de acuerdo; 41,3% de los pacientes son indiferentes; 3,0% de los pacientes están en desacuerdo y 6,5% de los pacientes están totalmente en desacuerdo.

Tabla 13

Con respecto a la pregunta: El HRL lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo

| | | n | % |
|-------|--------------------------|-----|-------|
| P8 | Totalmente de acuerdo | 89 | 24,2 |
| | De acuerdo | 134 | 36,4 |
| | Indiferente | 100 | 27,2 |
| | En desacuerdo | 39 | 10,6 |
| | Totalmente en desacuerdo | 6 | 1,6 |
| Total | | 368 | 100,0 |

El HRL lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo, se observa que 24,2% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 36,4% de los pacientes están de acuerdo; 27,2% de los pacientes son indiferentes; 10,6% de los pacientes están en desacuerdo y 1,6% de los pacientes están totalmente en desacuerdo.

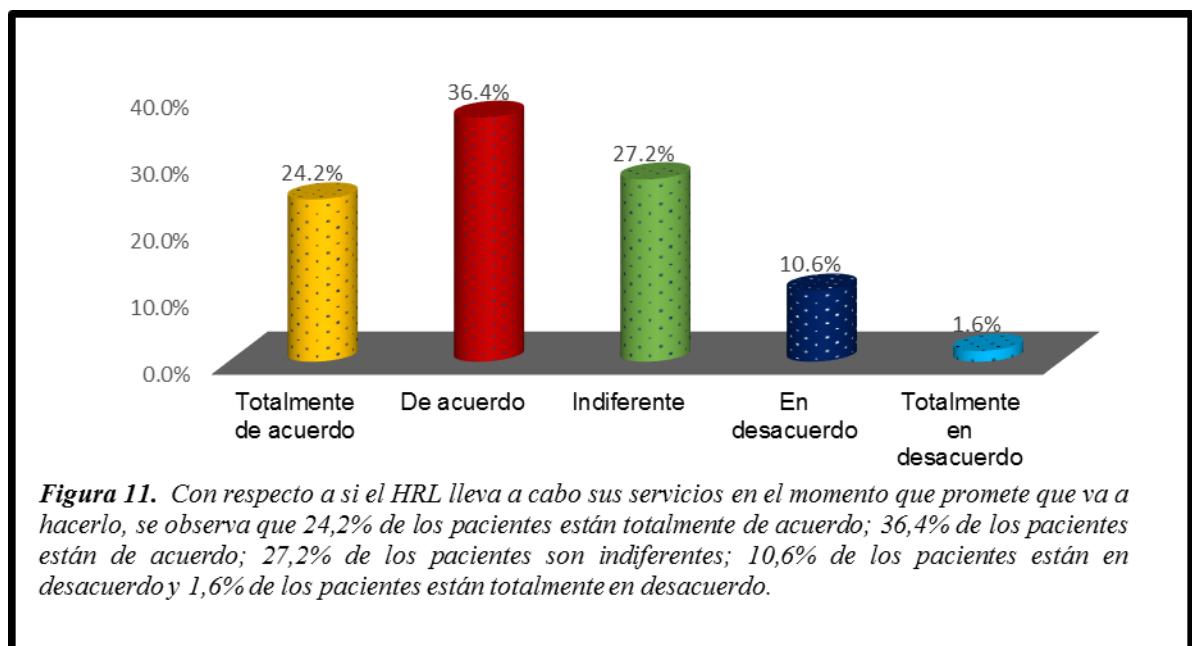


Tabla 14

Con respecto a la pregunta: El HRL pone énfasis en unos registros exentos de errores

| | | n | % |
|----|--------------------------|-----|-------|
| P9 | Totalmente de acuerdo | 26 | 7,1 |
| | De acuerdo | 60 | 16,3 |
| | Indiferente | 179 | 48,6 |
| | En desacuerdo | 73 | 19,8 |
| | Totalmente en desacuerdo | 30 | 8,2 |
| | Total | 368 | 100,0 |

El HRL pone énfasis en unos registros exentos de errores, se observa que 7,1% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 16,3% de los pacientes están de acuerdo; 48,6% de los pacientes son indiferentes; 19,8% de los pacientes están en desacuerdo y 8,2% de los pacientes están totalmente en desacuerdo.

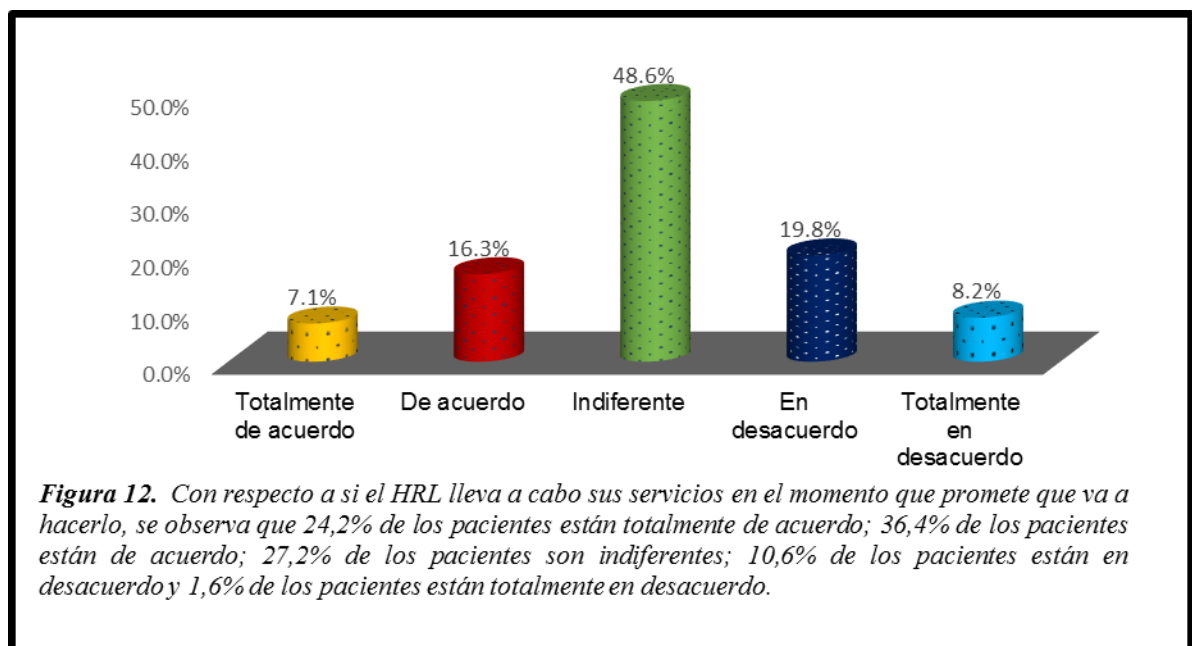


Tabla 15

Con respecto a la pregunta: Los empleados del HRL le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios

| | | n | % |
|-------|--------------------------|-----|-------|
| P10 | Totalmente de acuerdo | 41 | 11,1 |
| | De acuerdo | 135 | 36,7 |
| | Indiferente | 143 | 38,9 |
| | En desacuerdo | 24 | 6,5 |
| | Totalmente en desacuerdo | 25 | 6,8 |
| Total | | 368 | 100,0 |

Los empleados del HRL le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios, se observa que 11,1% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 36,7% de los pacientes están de acuerdo; 38,9% de los pacientes son indiferentes; 6,5% de los pacientes están en desacuerdo y 6,8% de los pacientes están totalmente en desacuerdo.

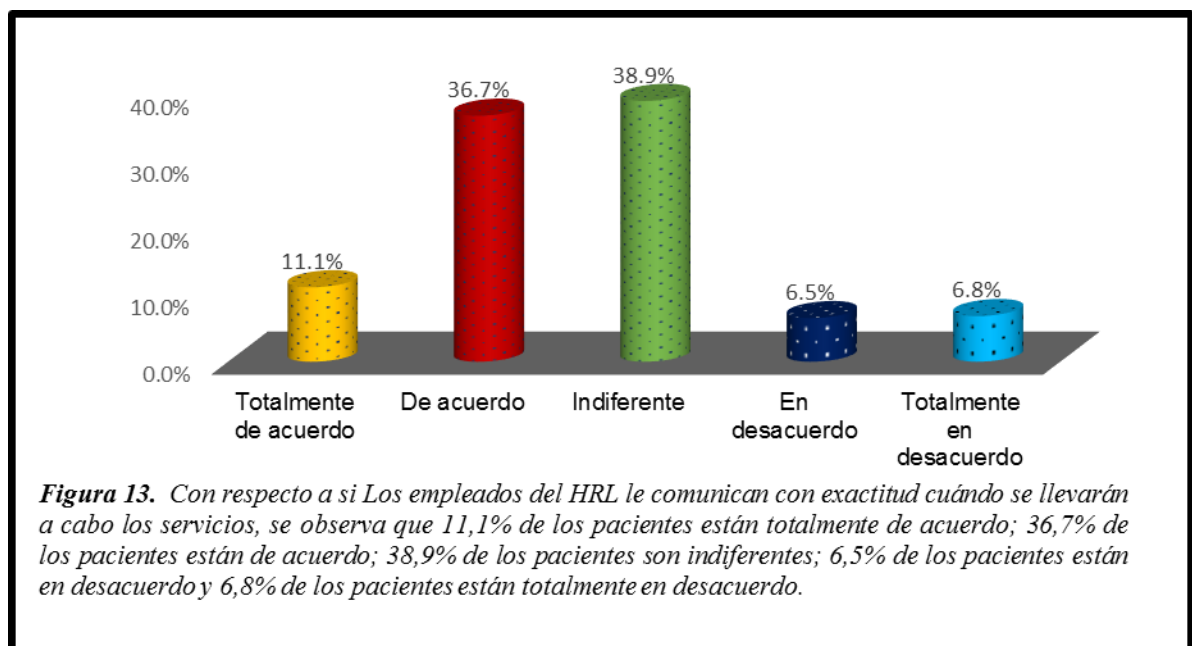


Tabla 16

Con respecto a la pregunta: Los empleados del HRL le proporcionan un servicio rápido

| | | n | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| P11 | Totalmente de acuerdo | 45 | 12,2 |
| | De acuerdo | 66 | 17,9 |
| | Indiferente | 200 | 54,7 |
| | En desacuerdo | 56 | 15,2 |
| Total | | 368 | 100,0 |

Los empleados del HRL le proporcionan un servicio rápido, se observa que 12,2% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 17,9% de los pacientes están de acuerdo; 54,7% de los pacientes son indiferentes; 15,2% de los pacientes están en desacuerdo.

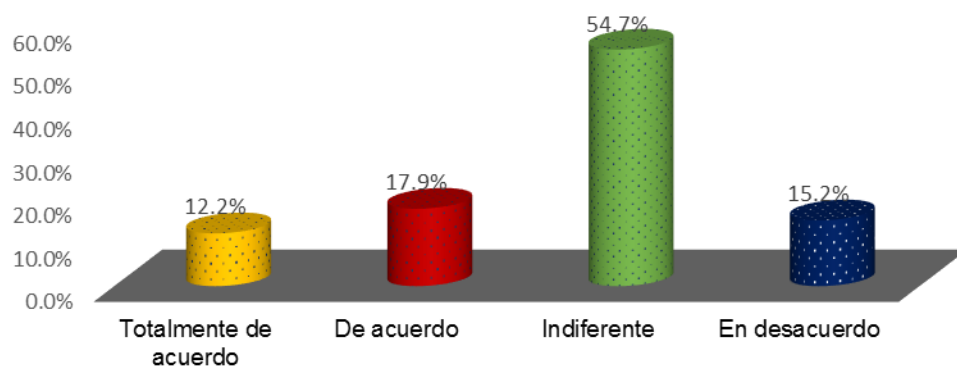


Figura 14. Con respecto a si los empleados del HRL le proporcionan un servicio rápido, se observa que 12,2% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 17,9% de los pacientes están de acuerdo; 54,7% de los pacientes son indiferentes; 15,2% de los pacientes están en desacuerdo.

Tabla 17

Con respecto a la pregunta: Los empleados del HRL siempre están dispuestos a ayudarle

| | | n | % |
|-----|--------------------------|-----|-------|
| P12 | Totalmente de acuerdo | 100 | 27,2 |
| | De acuerdo | 92 | 25,0 |
| | Indiferente | 79 | 21,5 |
| | En desacuerdo | 83 | 22,6 |
| | Totalmente en desacuerdo | 14 | 3,8 |
| | Total | 368 | 100,0 |

Los empleados del HRL siempre están dispuestos a ayudarle, se observa que 27,2% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 25,0% de los pacientes están de acuerdo; 21,5% de los pacientes son indiferentes; 22,6% de los pacientes están en desacuerdo y 3,8% de los pacientes están totalmente en desacuerdo.

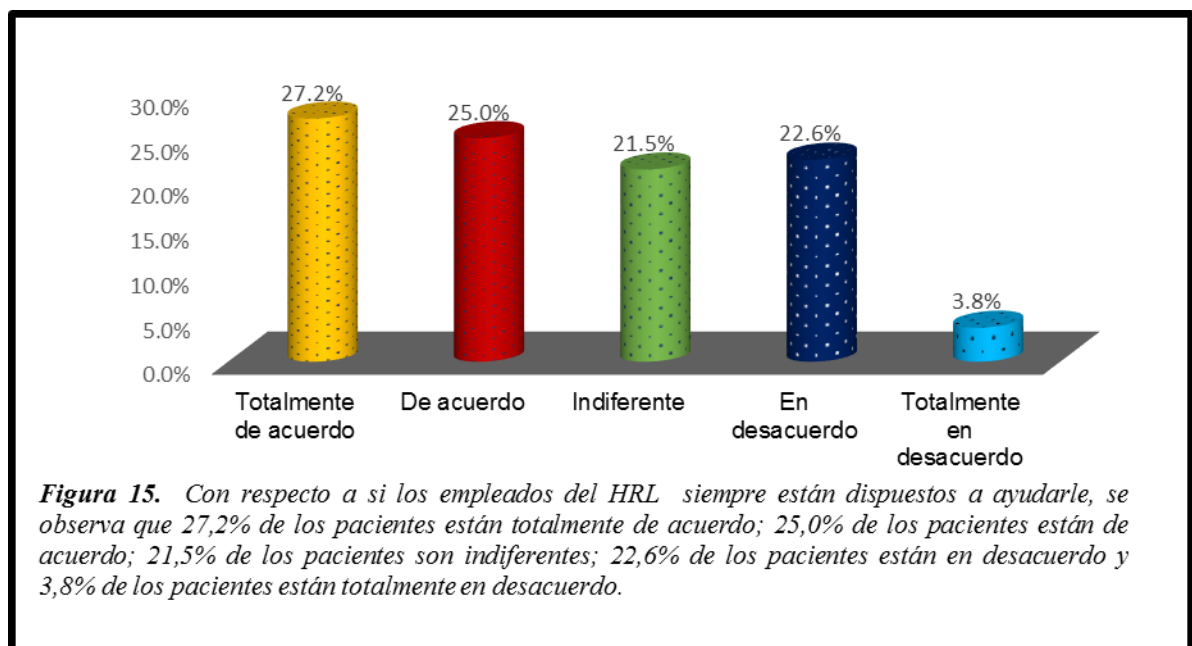


Tabla 18

Con respecto a la pregunta: Los empleados del HRL nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas

| | | n | % |
|-------|--------------------------|-----|-------|
| P13 | Totalmente de acuerdo | 91 | 24,7 |
| | De acuerdo | 98 | 26,6 |
| | Indiferente | 90 | 24,5 |
| | En desacuerdo | 51 | 13,9 |
| | Totalmente en desacuerdo | 38 | 10,3 |
| Total | | 368 | 100,0 |

Los empleados del HRL nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas, se observa que 24,7% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 26,6% de los pacientes están de acuerdo; 24,5% de los pacientes son indiferentes; 13,9% de los pacientes están en desacuerdo y 10,3% de los pacientes están totalmente en desacuerdo.

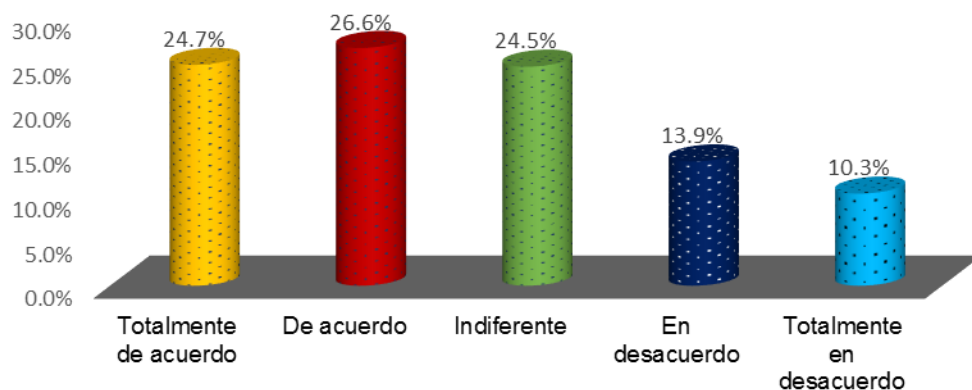


Figura 16. Con respecto a si los empleados del HRL nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas, se observa que 24,7% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 26,6% de los pacientes están de acuerdo; 24,5% de los pacientes son indiferentes; 13,9% de los pacientes están en desacuerdo y 10,3% de los pacientes están totalmente en desacuerdo.

Tabla 19

Con respecto a la pregunta: El comportamiento de los empleados del HRL le inspira confianza

| | | n | % |
|-------|--------------------------|-----|-------|
| P14 | Totalmente de acuerdo | 81 | 22,0 |
| | De acuerdo | 63 | 17,1 |
| | Indiferente | 147 | 39,9 |
| | En desacuerdo | 43 | 11,7 |
| | Totalmente en desacuerdo | 34 | 9,3 |
| Total | | 368 | 100,0 |

El comportamiento de los empleados del HRL le inspira confianza, se observa que 22,0% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 17,1% de los pacientes están de acuerdo; 39,9% de los pacientes son indiferentes; 11,7% de los pacientes están en desacuerdo y 9,3% de los pacientes están totalmente en desacuerdo.

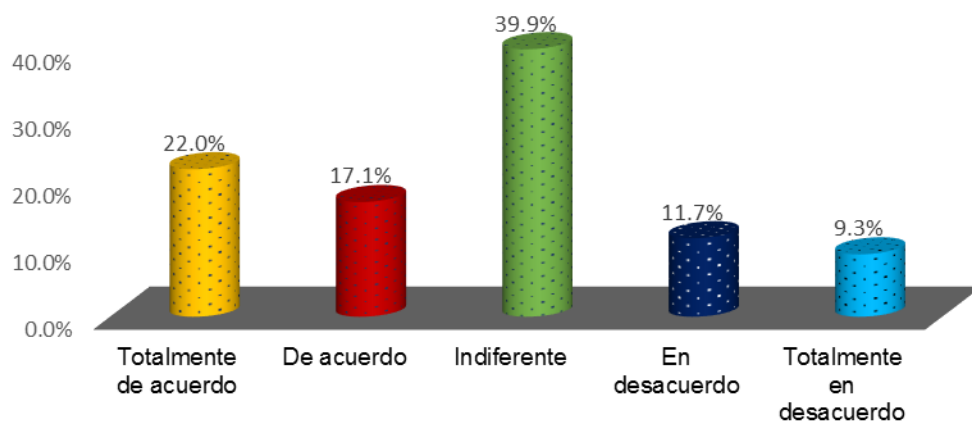


Figura 17. Con respecto a si el comportamiento de los empleados del HRL le inspira confianza, se observa que 22,0% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 17,1% de los pacientes están de acuerdo; 39,9% de los pacientes son indiferentes; 11,7% de los pacientes están en desacuerdo y 9,3% de los pacientes están totalmente en desacuerdo.

Tabla 20

Con respecto a la pregunta: Se siente seguro en sus trámites realizadas con el personal del HRL.

| | | n | % |
|-------|--------------------------|-----|-------|
| P15 | Totalmente de acuerdo | 54 | 14,7 |
| | De acuerdo | 36 | 9,8 |
| | Indiferente | 80 | 21,7 |
| | En desacuerdo | 177 | 48,1 |
| | Totalmente en desacuerdo | 21 | 5,7 |
| Total | | 368 | 100,0 |

Se siente seguro en sus trámites realizadas con el personal del HRL, se observa que 14,7% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 9,8% de los pacientes están de acuerdo; 21,7% de los pacientes son indiferentes; 48,1% de los pacientes están en desacuerdo y 5,7% de los pacientes están totalmente en desacuerdo.

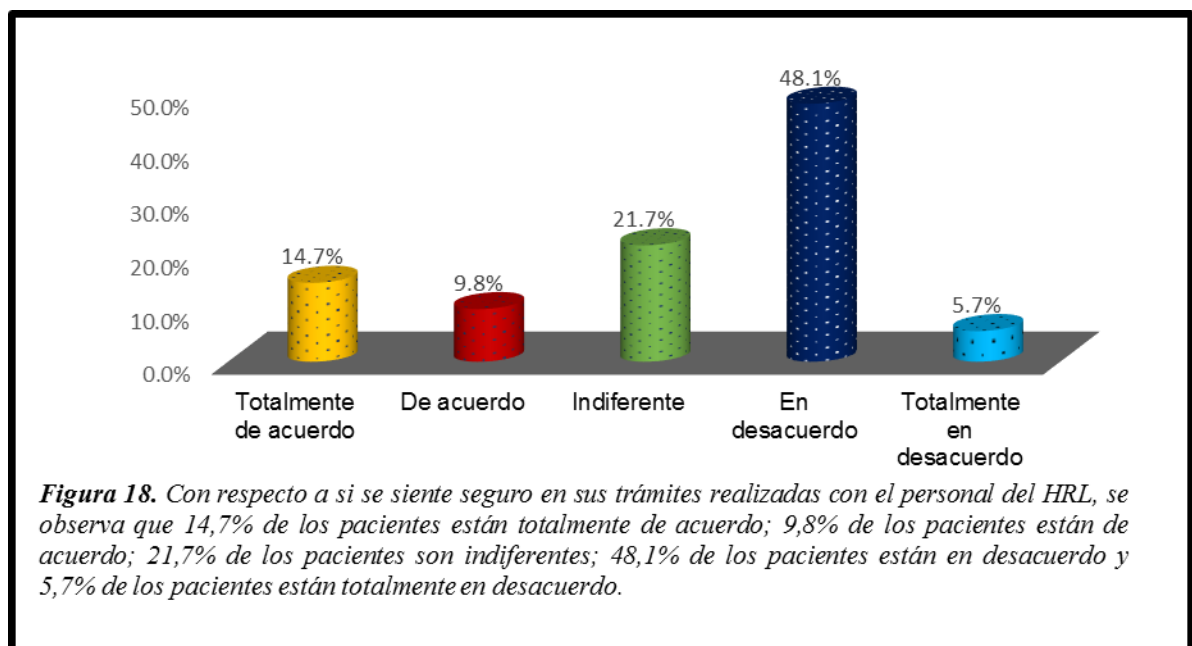


Tabla 21

Con respecto a la pregunta: Los empleados del HRL suelen ser corteses con usted.

| | | n | % |
|-------|--------------------------|-----|-------|
| P16 | Totalmente de acuerdo | 49 | 13,3 |
| | De acuerdo | 80 | 21,7 |
| | Indiferente | 181 | 49,2 |
| | En desacuerdo | 50 | 13,6 |
| | Totalmente en desacuerdo | 8 | 2,2 |
| Total | | 368 | 100,0 |

Los empleados del HRL suelen ser corteses con usted, se observa que 13,3% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 21,7% de los pacientes están de acuerdo; 49,2% de los pacientes son indiferentes; 13,6% de los pacientes están en desacuerdo y 2,2% de los pacientes están totalmente en desacuerdo.

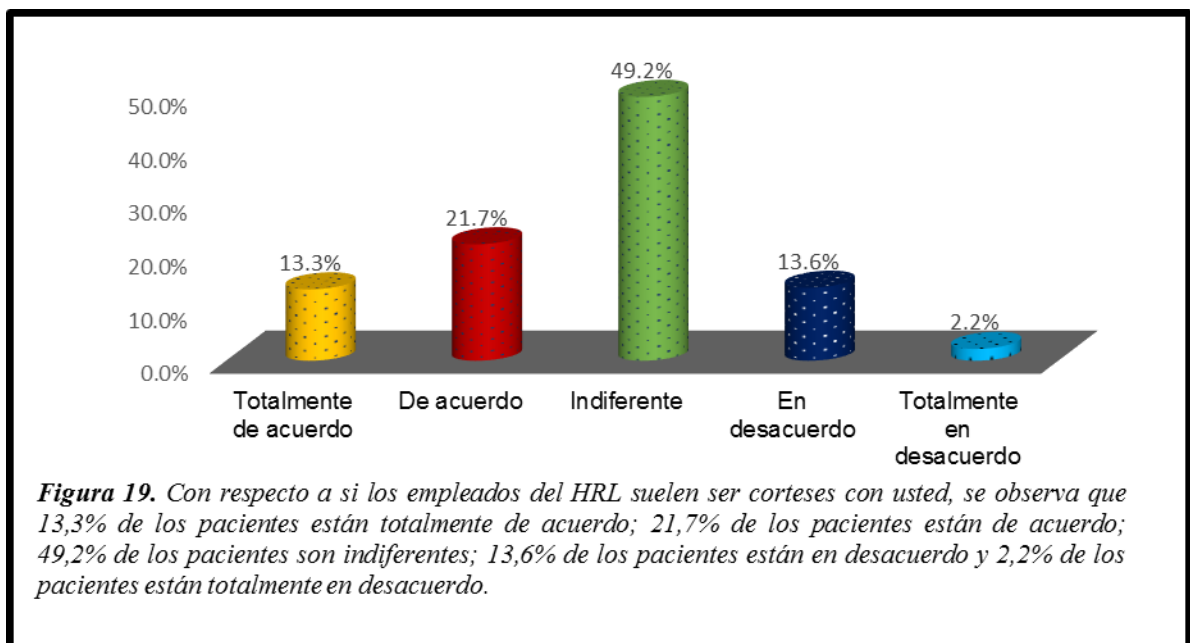


Tabla 22

Con respecto a la pregunta: Los empleados del HRL tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.

| | | n | % |
|-------|--------------------------|-----|-------|
| P17 | Totalmente de acuerdo | 90 | 24,5 |
| | De acuerdo | 129 | 35,1 |
| | Indiferente | 37 | 10,1 |
| | En desacuerdo | 81 | 22,0 |
| | Totalmente en desacuerdo | 31 | 8,4 |
| Total | | 368 | 100,0 |

Los empleados del HRL tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas, se observa que 24,5% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 35,1% de los pacientes están de acuerdo; 10,1% de los pacientes son indiferentes; 22,0% de los pacientes están en desacuerdo y 8,4% de los pacientes están totalmente en desacuerdo.

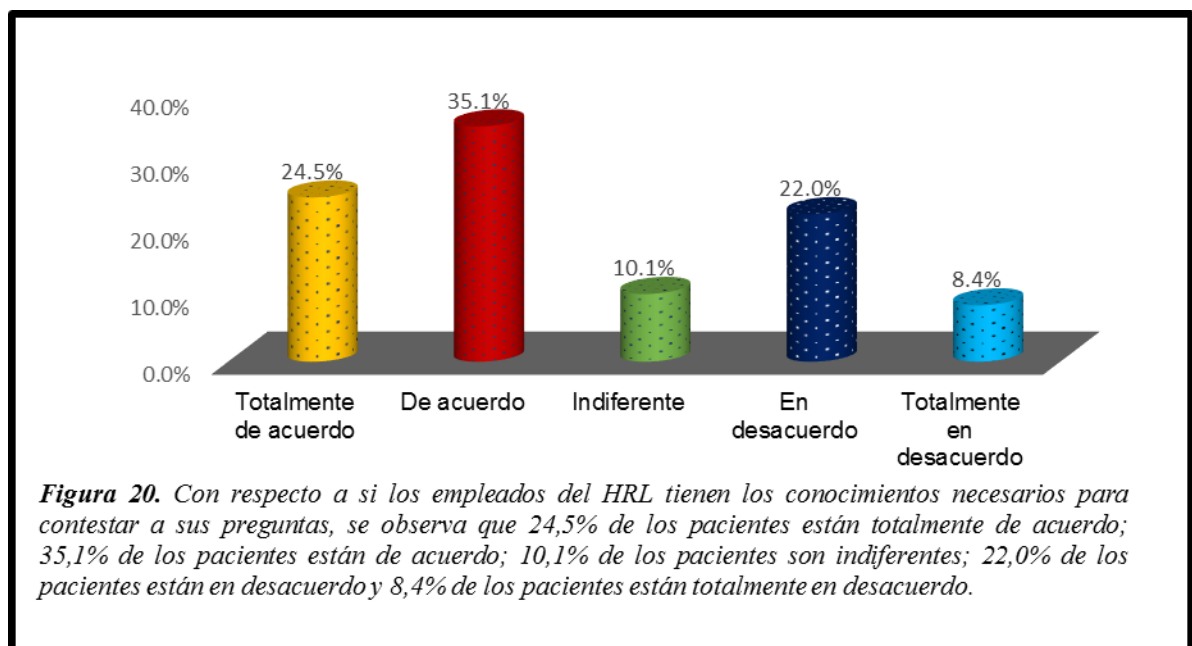


Tabla 23

Con respecto a la pregunta: El HRL le proporciona atención individualizada

| | | n | % |
|-----|--------------------------|-----|-------|
| P18 | Totalmente de acuerdo | 76 | 20,7 |
| | De acuerdo | 148 | 40,2 |
| | Indiferente | 101 | 27,4 |
| | En desacuerdo | 39 | 10,6 |
| | Totalmente en desacuerdo | 4 | 1,1 |
| | Total | 368 | 100,0 |

El HRL le proporciona atención individualizada, se observa que 20,7% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 40,2% de los pacientes están de acuerdo; 27,4% de los pacientes son indiferentes; 10,6% de los pacientes están en desacuerdo y 1,1% de los pacientes están totalmente en desacuerdo.

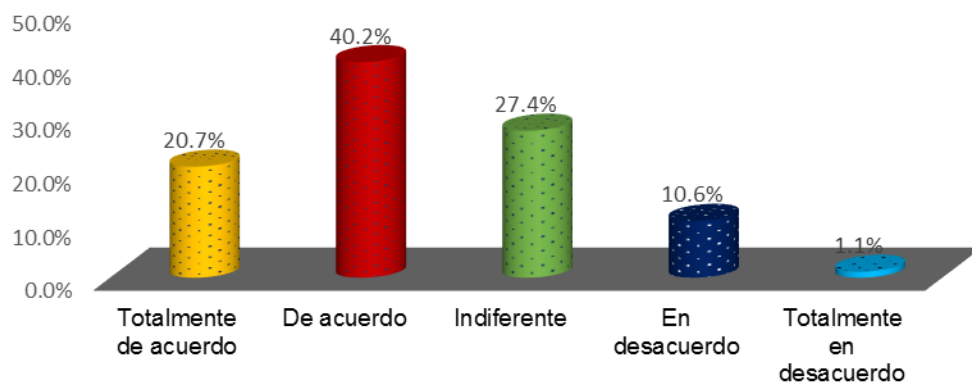


Figura 21. Con respecto a si el HRL le proporciona atención individualizada, se observa que 20,7% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 40,2% de los pacientes están de acuerdo; 27,4% de los pacientes son indiferentes; 10,6% de los pacientes están en desacuerdo y 1,1% de los pacientes están totalmente en desacuerdo.

Tabla 24

Con respecto a la pregunta: El HRL tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus clientes

| | | n | % |
|-------|--------------------------|-----|-------|
| P19 | Totalmente de acuerdo | 62 | 16,8 |
| | De acuerdo | 66 | 17,9 |
| | Indiferente | 50 | 13,6 |
| | En desacuerdo | 186 | 50,5 |
| | Totalmente en desacuerdo | 4 | 1,1 |
| Total | | 368 | 100,0 |

El HRL tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus clientes, se observa que 16,8% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 17,9% de los pacientes están de acuerdo; 13,6% de los pacientes son indiferentes; 50,5% de los pacientes están en desacuerdo y 1,1% de los pacientes están totalmente en desacuerdo.

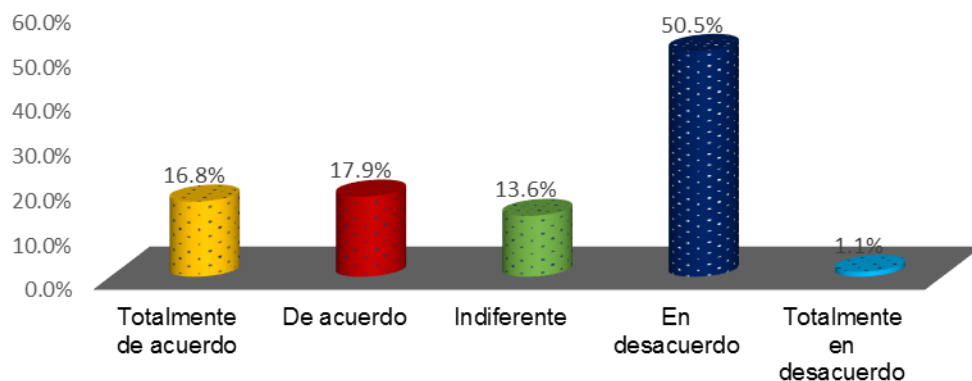


Figura 22. Con respecto a si el HRL tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus clientes, se observa que 16,8% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 17,9% de los pacientes están de acuerdo; 13,6% de los pacientes son indiferentes; 50,5% de los pacientes están en desacuerdo y 1,1% de los pacientes están totalmente en desacuerdo.

Tabla 25

Con respecto a la pregunta: El HRL cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada

| | | n | % |
|-----|--------------------------|-----|-------|
| P20 | Totalmente de acuerdo | 94 | 25,5 |
| | De acuerdo | 94 | 25,5 |
| | Indiferente | 64 | 17,4 |
| | En desacuerdo | 104 | 28,3 |
| | Totalmente en desacuerdo | 12 | 3,3 |
| | Total | 368 | 100,0 |

Con respecto a el HRL cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada, se observa que 25,5% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 25,5% de los pacientes están de acuerdo; 17,4% de los pacientes son indiferentes; 28,3% de los pacientes están en desacuerdo y 1,1% de los pacientes están totalmente en desacuerdo.

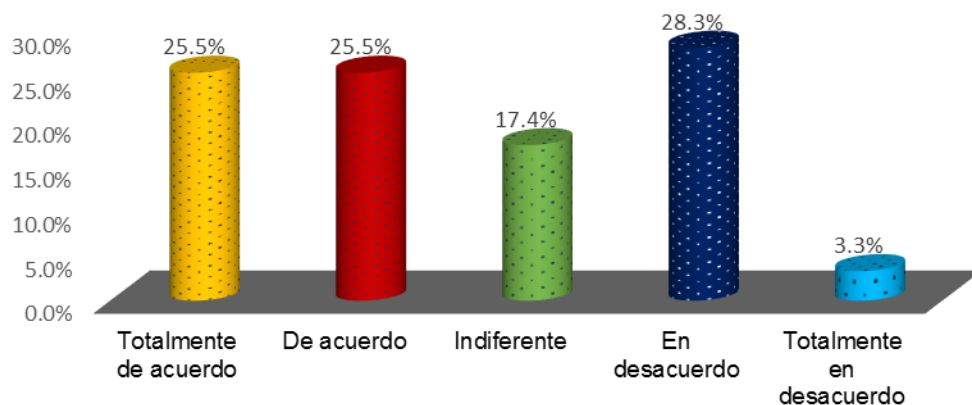


Figura 23. Con respecto a el HRL cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada, se observa que 25,5% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 25,5% de los pacientes están de acuerdo; 17,4% de los pacientes son indiferentes; 28,3% de los pacientes están en desacuerdo y 1,1% de los pacientes están totalmente en desacuerdo.

Tabla 26

Con respecto a la pregunta: El HRL se interesa por actuar del modo más conveniente para usted

| | | n | % |
|-----|--------------------------|-----|-------|
| P21 | Totalmente de acuerdo | 18 | 4,9 |
| | De acuerdo | 59 | 16,0 |
| | Indiferente | 93 | 25,3 |
| | En desacuerdo | 160 | 43,5 |
| | Totalmente en desacuerdo | 38 | 10,3 |
| | Total | 368 | 100,0 |

Con respecto a el HRL se interesa por actuar del modo más conveniente para usted, se observa que 4,9% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 16,0% de los pacientes están de acuerdo; 25,3% de los pacientes son indiferentes; 43,5% de los pacientes están en desacuerdo y 10,3% de los pacientes están totalmente en desacuerdo.

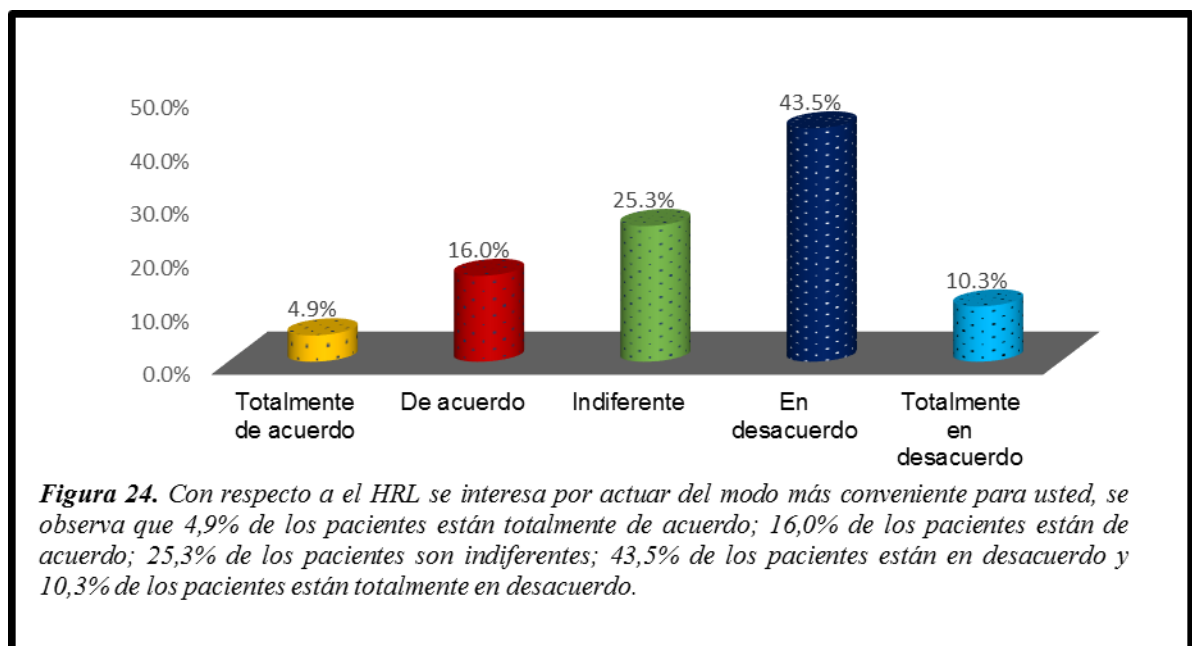


Tabla 27

Con respecto a la pregunta: Los empleados del HRL comprenden sus necesidades específicas

| | | n | % |
|-------|--------------------------|-----|-------|
| P22 | Totalmente de acuerdo | 18 | 4,9 |
| | De acuerdo | 34 | 9,2 |
| | Indiferente | 195 | 53,0 |
| | En desacuerdo | 98 | 26,6 |
| | Totalmente en desacuerdo | 23 | 6,3 |
| Total | | 368 | 100,0 |

Con respecto a los empleados del HRL comprenden sus necesidades específicas, se observa que 4,9% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 9,2% de los pacientes están de acuerdo; 53,0% de los pacientes son indiferentes; 26,6% de los pacientes están en desacuerdo y 6,3% de los pacientes están totalmente en desacuerdo.

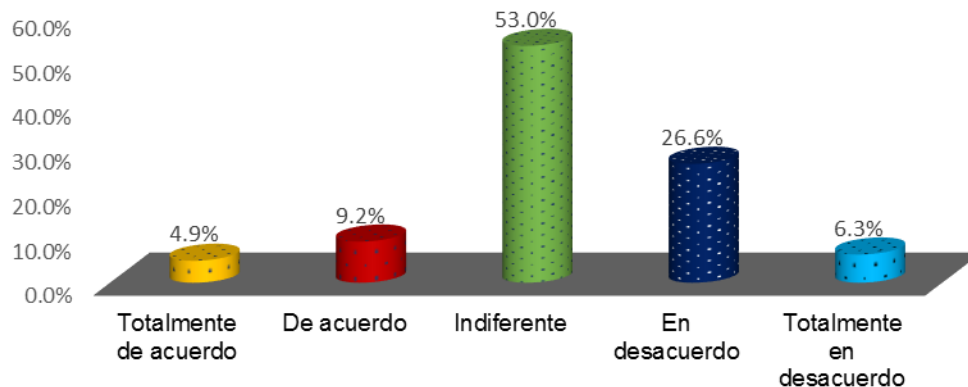


Figura 25. Con respecto a a los empleados del HRL comprenden sus necesidades específicas, se observa que 4,9% de los pacientes están totalmente de acuerdo; 9,2% de los pacientes están de acuerdo; 53,0% de los pacientes son indiferentes; 26,6% de los pacientes están en desacuerdo y 6,3% de los pacientes están totalmente en desacuerdo.

Tabla de Especificaciones

Evaluación de la calidad de la atención

I. Datos Informativos:

- Tipo de instrumento : Cuestionario, tipo escala valorativa
- Administración : Individual.
- Duración : 10 minutos.
- Materiales : Un ejemplar, instrumento impreso, lapicero.
- Responsable de la aplicación : Autora

II. Descripción y propósito:

El instrumento que se utilizará consta de 22 ítems, que están comprendidos en las dimensiones de la variable calidad de la atención.

III. Opciones de respuesta

Tabla 28

| Nº de Ítems | | Puntaje |
|-------------|--|---------|
| 1 – 22 | | Bueno |
| | | Regular |
| | | Malo |

Tabla 29

ANÁLISIS DE FIABILIDAD

| | | N | % |
|-------|------------------|-----|-------|
| Casos | <i>Válidos</i> | 368 | 100,0 |
| | <i>Excluidos</i> | 0 | ,0 |
| | <i>Total</i> | 368 | 100,0 |

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|---------------------|-------------------|
| ,894 | 22 |

Se diseñó un cuestionario de 22 preguntas, se analizó la validez de contenido mediante la valoración de expertos; se evaluó la fiabilidad del cuestionario analizando la consistencia interna por el método del alfa de Cronbach.

Mediante la varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Teniendo como resultado para este instrumento es de 0,894; indicando que es altamente confiable.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación que tiene por objetivo general diseñar una metodología del coaching para mejorar la calidad de atención al cliente en el Hospital Regional de Lambayeque 2017, la cual se buscó desarrollar estrategias de coaching para incrementar el nivel de la calidad de atención al cliente, asimismo Robles (2016) indica que es importante el coaching para realizar cohesión, fortalecer las relaciones interpersonales y rebasar resultados. Por lo que se puede precisar al coaching como una destreza que nos sirve para emprender objetivos y proyectos mediante una metodología determinada con el fin de conseguir de cada uno de los dispositivos una cualidad positiva, coherente con las personas que trabajan en equipo y motivante hacia la competitividad. Por la cual desarrollar el coaching en empresas como los hospitales es vital porque ayudará a reducir conflictos laborales, estrés, mejorará las relaciones laborales e incrementará el rendimiento en los trabajadores.

En el objetivo específico determinar el nivel de la calidad de atención al cliente en el Hospital Regional De Lambayeque 2017, se observa en la tabla 2 que con respecto al nivel de la calidad de la atención el 78,3% de los clientes opinan que la calidad de la atención es regular y el 21,7% de los clientes opinan que la calidad de la atención es buena. Estos resultados se contrastan con lo que nos dice Sánchez (2016); en su tesis titulada Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos "Cesar Garayar García", mayo y junio 2016 que obtuvo resultados parecidos al nosocomio en estudio la cual fue que con un 57,1% resalta la calidad de atención con mayor predominio, asimismo con respecto a malo y excelente se obtuvo un 0%. Asimismo, Pérez (2012) explica que la atención al cliente es aquel servicio que las empresas brindan o comercializan con sus clientes o consumidores, asimismo si estos requieren realizar recomendaciones, reclamos, informar sus inquietudes sobre el servicio entre otros deben ser escuchadas por parte de las organizaciones a sus consumidores. Por lo tanto, en el hospital aún existen deficiencias que se

deben reforzar para alcanzar una atención de alto nivel y que el cliente salga satisfecho por la atención recibida.

En el objetivo específico analizar las dimensiones de la calidad de atención al cliente en el Hospital Regional de Lambayeque 2017, se observa en la tabla 3 que los resultados con respecto a la calidad de la atención en la dimensión calidad objetiva el 76,1% de los clientes opinan que la calidad de la atención es regular y el 23,9% de los clientes opinan que la calidad de la atención es buena. Lo cual es imprescindible recalcar lo que nos dice Pérez (2012) que la calidad objetiva es calidad real, en pocas palabras es aquella calidad que se puede medir y comparar desde el punto de vista técnico con otros servicios o productos. Asimismo, cabe recalcar que no es igual comprar la calidad de un tangible que un intangible, la calidad es verificables a través de criterios profesionales y objetivos. Cabe recalcar ante los resultados obtenidos es importante mejorar la calidad objetiva en el HRL porque se encuentra en un porcentaje regular, esto deberá tomarse en cuenta en el desarrollo de la metodología del coaching.

En la tabla 4 se observan los resultados con respecto a la calidad de la atención en la dimensión calidad subjetiva el 77,2% de los clientes opinan que la calidad de la atención es regular y el 22,8% de los clientes opinan que la calidad de la atención es buena. Contrastando con la teoría de Pérez (2012) que indica que es la apreciación que tiene el usuario que le da al servicio o producto midiéndose por su capacidad de satisfacción plena de las expectativas de los clientes. Los resultados deben mejorarse con respecto a la calidad subjetiva ya que se encuentra en un nivel de atención regular, ya que esto se trata de medir la satisfacción del cliente ante los servicios recibidos por colaboradores que le brindaron la atención.

En el objetivo de diseñar una metodología del coaching para mejorar la calidad de atención al cliente en el Hospital Regional de Lambayeque 2017, se tomaron los siguientes temas para desarrollar la metodología talleres de coaching y trabajo en equipo, capacitar al personal en comunicación organizacional efectiva, desarrollar el liderazgo y equipo de alto desempeño,

negociación y manejo de conflicto. Ante las estrategias elaboradas que se basaron en lo que nos explica ICF (2013) que el coaching consiste en una relación profesional continuada que ayuda a obtener resultados extraordinarios en la vida, profesión, empresa o negocios de las personas. Mediante el proceso de coaching, el cliente profundiza en su conocimiento, aumenta su rendimiento y mejora su calidad de vida.

V. PROPUESTA

PROPUESTA DE METODOLOGÍA DEL COACHING PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE 2017

I. Introducción

Para elaborar la propuesta se distinguieron los resultados por la cual la calidad de atención al cliente es baja, debido a que muchas veces el personal no está capacitado para ser empático y ponerse en los zapatos del paciente que llega a solicitar un servicio porque enfrenta una enfermedad o diversos tipos de molestias; y recibe una atención no adecuada generando malestar a los clientes externos. Por tal razón se diseñará una metodología que refuerce los puntos débiles elaborando estrategias para elevar el nivel de calidad de atención a los usuarios que llegan a usar los servicios del Hospital Regional Lambayeque.

II. Justificación

Se elaboró una propuesta que generará soluciones para incrementar el nivel calidad de atención a los pacientes del Hospital Regional Lambayeque, buscando capacitar al personal administrativo mediante una metodología del coaching, para llegar a mejorar el ambiente laboral y reduciendo los conflictos entre compañeros de trabajo y a la vez con los clientes.

III. Objetivos

Objetivo General

Generar una metodología del coaching para mejorar la calidad de atención del cliente en el Hospital Regional Lambayeque.

Objetivo específico

- Preparar a los colaboradores en el manejo de herramientas necesarias (manejo de emociones, empatía, escucha activa) para la mejora de sus habilidades que permitan una comunicación efectiva dentro de su ambiente laboral.

- Interiorizar la calidad de la comunicación, de la confianza, el trabajo en equipo y el autoconocimiento entre los colaboradores, y si esto repercute en los resultados del nosocomio.
- Obtener una metodología de probada efectividad, aprendiendo a manejar habilidades y estrategias para la negociación.

IV. Generalidades de la empresa

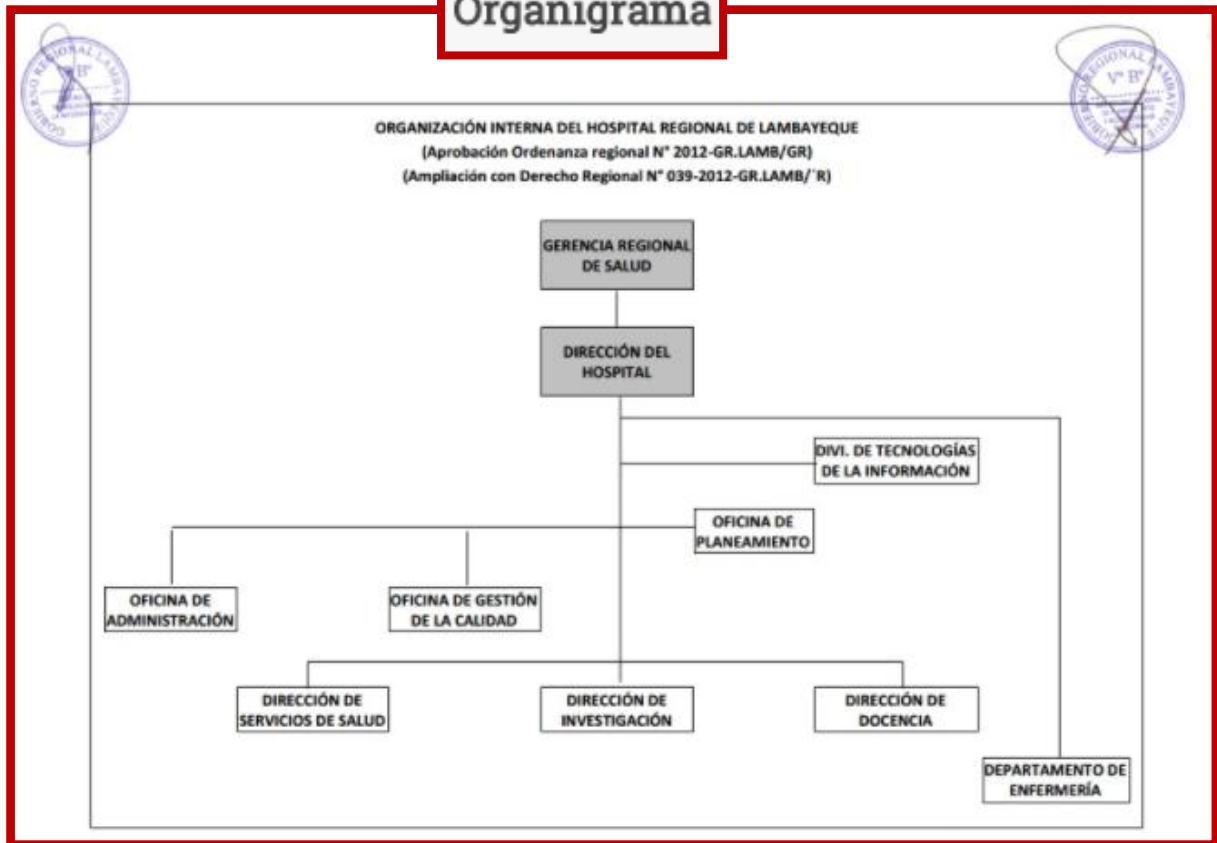
Ser al 2018 un hospital docente y de investigación, líder, competitivo y reconocido a nivel nacional e internacional, que satisface las necesidades de salud de las personas.



Somos el Hospital Regional Lambayeque de alta complejidad que brinda servicios integrales de salud, con calidad, equidad y eficiencia, con personal calificado, competente y comprometido, desarrollando Investigación y Docencia, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las personas.



Organigrama



V. Detalle de estrategias

| ESTRATEGIAS A DESARROLLAR | ACCIONES | INDICADORES | METAS |
|--|--|---|-------|
| Talleres de coaching y trabajo en Equipo | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Autocontrol. ➤ Adaptación al cambio. ➤ Colaboración. ➤ Dinamismo (Orientado a la adaptabilidad al cambio). ➤ Orientación a Resultados. ➤ Productividad. ➤ Innovación (Orientado a mejoras de personal) | Incrementar el trabajo en equipo. | 65% |
| Capacitar al personal en comunicación Organizacional Efectiva. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Calidad de Trabajo. ➤ Comunicación. ➤ Dinamismo ➤ Orientación al cliente | Elevar a un nivel positivo la comunicación efectiva entre colaboradores y clientes. | 35% |
| Desarrollar el liderazgo y equipo de alto desempeño. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de organización y Planificación. ➤ Productividad. ➤ Tolerancia a la Presión (Orientado a perseverancia) ➤ Pensamiento Estratégico. ➤ Liderazgo orientado a pensamiento estratégico. | Identificar los posibles líderes dentro del HRL para realizar los equipos de trabajo. | 45% |
| Negociación y manejo de conflicto. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Habilidades Analíticas. ➤ Iniciativa. ➤ Orientación a Resultados. ➤ Tolerancia a la Presión. ➤ Toma de decisiones. | Elevar el índice de solución a los conflictos presentados en el nosocomio. | 75% |

VI. Cronograma

| | | Cronograma | | | | | | | | | | | |
|----|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|
| N° | Actividad | semana 1 | semana 2 | semana 3 | semana 4 | semana 5 | semana 6 | semana 7 | semana 8 | semana 9 | semana 10 | semana 11 | semana 12 |
| 1 | Talleres de coaching y trabajo en Equipo | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Capacitar al personal en comunicación Organizacional Efectiva. | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Desarrollar el liderazgo y equipo de alto desempeño. | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Negociación y manejo de conflicto. | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |

VI. CONCLUSIONES

Se concluye que:

1. El nivel de calidad de atención se encuentra en un nivel regular con un 78,3%; por la cual se debe mejorar a nivel institucional identificando los factores influyentes que determinan una atención de calidad.
2. La calidad objetiva obtuvo un 76,1% con respecto a un nivel regular; asimismo la calidad subjetiva obtuvo un 77,2% a nivel regular, por lo que se debe determinar capacitación al personal para mejorar la satisfacción del paciente que concurre a solicitar un servicio en las diferentes áreas del hospital.
3. Se tomaron los siguientes temas para desarrollar la metodología talleres de coaching y trabajo en equipo, capacitar al personal en comunicación organizacional efectiva, desarrollar el liderazgo y equipo de alto desempeño, negociación y manejo de conflicto.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar capacitaciones al personal para mejorar la calidad de servicio al paciente del Hospital Regional Lambayeque

Se recomienda implementar la metodología del coaching para que el personal mejore en la calidad de atención al cliente y a la vez mejore su rendimiento laboral.

Se recomienda realizar encuestas trimestrales para medir la calidad de atención del cliente en el Hospital Regional Lambayeque.

Se recomienda presentar la metodología del coaching para mejorar la calidad de atención al cliente a los altos directivos del Hospital Regional Lambayeque.

VIII. REFERENCIAS

- Aristizabal, A. (2016). *Informe del estado del control interno*. Obtenido de <http://www.hgm.gov.co/images/PDF/gestion-institucional/informe-estado-control-interno-marzo-2016.pdf>
- Artaza, O., Méndez, C., Holder, M., & Suárez, J. (2013). *Redes integradas de servicio de salud : El Desafío de los Hospitales*. Obtenido de http://www1.paho.org/chi/images/PDFs/redes_integrales_de_servicios.pdf
- Barrera, D. (2016). *El impacto del coaching ejecutivo en el desarrollo de las competencias de las personas que ocupan cargos de liderazgo en las organizaciones ecuatorianas, una mirada desde los directores del área de talento humano*. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/4995>
- Caicedo, L., Herrera, J., & Quenguan, N. (2014). *El coaching como herramienta para el desarrollo de los recursos humanos en la empresa*. Obtenido de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4781/1075249712-2013.pdf>
- Calderón, J. (2014). *Propuesta de implementación de un sistema de coaching en la formación del personal para incrementar los niveles de efectividad en el área de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú - sucursal Lambayeque, 2014*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/912>
- Carrión, N. (2017). *Modelo de liderazgo basado en el coaching para el directivo de una empresa hotelera en la ciudad de Piura*. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2869/IDP_AE_172.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caruajulca, E., & Monzon, G. (2016). *Aplicación del coaching organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo económico de la municipalidad provincial Hualgayoc, en la ciudad de Bambamarca - Año 2016*. Obtenido de

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2331/1/RE_ADMI_EDINSON.CARUAJULCA_GERSON.MONZON_APLICACION..DEL.COACHING.ORGANIZACIONAL_DATOS.PDF

Crosby, P. (2000). *La organización permanece exitosa*. México: McGraw-Hill.

Deming, E. (1998). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.

El Comercio. (2014). *Peruanos desaprueban atención en hospitales del Minsa y Essalud*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/lima/peruanos-desaprueban-atencion-hospitales-minsa-essalud-302343>

Farro, C., & Toro, I. (2014). *Impacto de la aplicación de coaching para mejorar el clima laboral de la empresa "Taiwan Motos" En la ciudad de Chiclayo en el Año 2013*. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/629/1/TL_FarroTapiaCinthya_ToroNinoIngrid.pdf

Garcinuño, C. (2017). *El Coaching empresarial y el éxito*. Obtenido de <http://blog.eude.es/el-coaching-empresarial-y-el-exito>

Guzmán, W., & Parravicini, L. (2016). *Aplicación del coaching en la gestión por competencias del talento humano de la empresa Hidrandina S.A. de la ciudad de Trujillo en el año 2016*. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2329/1/RE_ADMI_WENDY.GUZMAN_LUIS.PARRAVICINI_APLICACION.DEL.COACHING.EN.LA.GESTION.POR.COMPETENCIAS_DATOS.PDF

Hernández, Fernández , & Baptista. (2011). *Metodología de la Investigación*. México: Mc.Graw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Horna, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. Lima: Instituto de la Facultad de Ciencias Adminsitrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martin.

ICF. (2013). *Coaching profesional de calidad | ICF España*. Obtenido de <http://www.icf-es.com/mwsicf/>

- Juran, J. (2004). *Juran y la planificación para la calidad*. Díaz de Santos.
- León, M. (2016). *Estrategia de coaching para la mejora del liderazgo en la formación de instructores y miembros de equipo del Instituto Latinoamericano de Liderazgo Cristoforo* – Región Norte 2016. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/2408>
- López, E., & Sagastegui, G. (2015). *Implementación de un plan de coaching para disminuir la rotación laboral de los colaboradores de la empresa constructora LCM INGENIEROS S.A.C. en la ciudad de Lima – año 2015*. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1453/1/Lopez_Erika_Implementacion_Plan_Colaboradores.pdf
- Lozano, L. (2008). *El Coaching como estrategia para la formación de competencias profesionales*. Revista EAN No. 63.
- Mercado, S. (2005). *“Como Hacer Una Tesis?”*. México: Noriega Editores. 2da Edición.
- Pérez, C. (2012). *¿Qué es un coach? Diferencias con un psicólogo*. Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/que-es-un-coach>
- Perez, M. (2012). *Definiciones importantes sobre atención al cliente*. Lima: Crisol.
- Rengifo, R., & Vallejos, R. (2013). *Elaboración de una estrategia de coaching para el cambio de actitud en los trabajadores de la empresa de servicios postales serpost s.a. - filial Chiclayo, 2013*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/3837>
- Robles, Y. (2016). *La importancia del coaching en las organizaciones*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-del-coaching-en-las-organizaciones-robles-alc%C3%A1ntara>
- Rodríguez, G. (2010). *Domine el Coaching y potencie su empresa*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=u9Z96pV_dP4C
- Sánchez, V. (2016). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016*. Obtenido de

<http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/52743/1/CS-TIT-S%C3%81NCHEZ-Calidad%20de%20atenci%C3%B3n.pdf>

Serna, G. (2006). *Servicio de Atención al Cliente*. Obtenido de <http://importacionesan.blogspot.pe/2011/05/marco-teorico.html>

Tapia, R. (2012). *Coaching y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado Ambato*. Obtenido de http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/4176/1/tse_2012_15.pdf

Veloz, H. (2017). *Aplicación del coaching empresarial a nivel directivo para el mejoramiento del clima organizacional en la consultora líder mundial Adecco Ecuador*. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5432/1/T2144-MBA-Veloz-Aplicacion.pdf>

Vives, L. (2017). *Coaching Empresarial como herramienta que potencializa el Talento humano y la productividad organizacional*. Obtenido de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/14884/4/VivesGutierrezLinaMaria2016.pdf>

Wisker, G., Antoniou, M., Exley, K., & Ridley, P. (2012). *Trabajando individualmente con cada estudiante: Tutoría personalizada, coaching, mentoría y supervisión en Educación Superior*. Madrid: Narcea.

IX. ANEXOS

Anexo 01: INSTRUMENTO

Calidad de atención en el Hospital Regional de Lambayeque.

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulado: "Metodología del Coaching para mejorar la calidad de atención al cliente en el Hospital Regional Lambayeque 2017". La información es de carácter confidencial y reservado, ya que los resultados serán manejados, sólo por la investigadora y también servirán para mejorar la atención brindada por el personal de la HRL. Basándose en su experiencia, responda si la calidad de la atención que le ha proporcionado el personal del HRL a ha sido mejor o peor de los que usted esperaba. Para ello pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que le haremos a continuación. Agradezco de antemano su valiosa colaboración.

| | |
|--------------------------------|---|
| Mucho peor de lo que esperaba | 1 |
| Peor de lo que esperaba | 2 |
| Como me lo esperaba | 3 |
| Mejor de lo que esperaba | 4 |
| Mucho mejor de lo que esperaba | 5 |

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| El HRL cuenta con un equipamiento de aspecto moderno | | | | | |
| Las instalaciones físicas del HRL son visualmente atractivas | | | | | |
| Los empleados del HRL tienen buena presencia | | | | | |
| En el HRL, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo | | | | | |
| Cuando HRL promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple | | | | | |
| Cuando usted tiene un problema el HRL muestra un interés sincero por solucionarlo | | | | | |
| El HRL lleva a cabo el servicio de atención bien a la primera | | | | | |
| El HRL lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo | | | | | |
| El HRL pone énfasis en unos registros exentos de errores | | | | | |
| Los empleados del HRL le comunican con exactitud | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| cuándo se llevarán a cabo los servicios | | | | | |
| Los empleados del HRL le proporcionan un servicio rápido | | | | | |
| Los empleados del HRL siempre están dispuestos a ayudarlo | | | | | |
| Los empleados del HRL nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas | | | | | |
| El comportamiento de los empleados del HRL le inspira confianza | | | | | |
| Se siente seguro en sus trámites realizados con el personal del HRL. | | | | | |
| Los empleados del HRL suelen ser corteses con usted | | | | | |
| Los empleados del HRL tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas. | | | | | |
| El HRL le proporciona atención individualizada | | | | | |
| El HRL tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus clientes | | | | | |
| El HRL cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada. | | | | | |
| El HRL se interesa por actuar del modo más conveniente para usted | | | | | |
| Los empleados del HRL comprenden sus necesidades específicas | | | | | |

Anexo 02: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : *Yosip Ibrahim Mejia Diaz*
1.2 Profesión : *Licenciado en Administración*
1.3 Grado académico : *Magister*
1.4 Título Profesional : *Licenciado en Administración*
1.5 Institución donde trabaja : *Gobierno Regional Lambayeque*
1.6 Cargo que desempeña : *Jefe Oficina Regional de Administración*
1.7 Teléfono : *977502277*
1.8 Correo Electrónico : *yibmedi@gmail.com*
1.9 Nombre del Investigador : *Jenny Elizabeth Sánchez Valladolid*

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

| Instrumento | Suficiente (3) | Medianamente suficiente (2) | Insuficiente (1) | Observaciones |
|--------------|-------------------|--------------------------------|---------------------|---------------|
| CUESTIONARIO | X | | | |

3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

| Instrumento | Suficiente (3) | Medianamente suficiente (2) | Insuficiente (1) | Observaciones |
|--------------|-------------------|--------------------------------|---------------------|---------------|
| CUESTIONARIO | X | | | |

3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

| Instrumento | Suficiente (3) | Medianamente suficiente (2) | Insuficiente (1) | Observaciones |
|--------------|-------------------|--------------------------------|---------------------|---------------|
| CUESTIONARIO | X | | | |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

| Instrumento | Suficiente (3) | Medianamente suficiente (2) | Insuficiente (1) | Observaciones |
|--------------|-------------------|--------------------------------|---------------------|---------------|
| CUESTIONARIO | X | | | |

3.5. Redacción de Ítems:

| Instrumento | Suficiente (3) | Medianamente suficiente (2) | Insuficiente (1) | Observaciones |
|--------------|-------------------|--------------------------------|---------------------|---------------|
| CUESTIONARIO | X | | | |

4. CONCLUSIONES:

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
SEDE REGIONAL

Pimentel, Julio 2017

MSA. YOSIP I. MEJIA DIAZ

JEFE OFICINA REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Mgtr./ Dr.

Firma y sello del experto

DNI: 12632352



TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Lloclla Gonzales Herry
1.2 Profesión : Biólogo
1.3 Grado académico : Doctor en Educación
1.4 Título Profesional : Biólogo Microbiólogo
1.5 Institución donde trabaja : Universidad César Vallejo
1.6 Cargo que desempeña : Director de Investigación
1.7 Teléfono : 979536946
1.8 Correo Electrónico : hlloclla@ucv.edu.pe
1.9 Nombre del Investigador : Jenny Elizabeth Sanchez Valladolid

2. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

2.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

| Instrumento | Suficiente (3) | Medianamente suficiente (2) | Insuficiente (1) | Observaciones |
|--------------|-------------------|--------------------------------|---------------------|---------------|
| CUESTIONARIO | X | | | |

2.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

| Instrumento | Suficiente (3) | Medianamente suficiente (2) | Insuficiente (1) | Observaciones |
|--------------|-------------------|--------------------------------|---------------------|---------------|
| CUESTIONARIO | X | | | |

2.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

| Instrumento | Suficiente (3) | Medianamente suficiente (2) | Insuficiente (1) | Observaciones |
|--------------|-------------------|--------------------------------|---------------------|---------------|
| CUESTIONARIO | X | | | |



2.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

| Instrumento | Suficiente (3) | Medianamente suficiente (2) | Insuficiente (1) | Observaciones |
|--------------|-------------------|--------------------------------|---------------------|---------------|
| CUESTIONARIO | X | | | |

2.5. Redacción de ítems:

| Instrumento | Suficiente (3) | Medianamente suficiente (2) | Insuficiente (1) | Observaciones |
|--------------|-------------------|--------------------------------|---------------------|---------------|
| CUESTIONARIO | X | | | |

4. CONCLUSIONES:

Se recomienda la aplicabilidad del instrumento ya que cuenta con la preguntas adecuadas correspondientes a las dimensiones especificadas.

Pimentel, 30 de noviembre de 2017



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC.

Dr. Herry Lloclla Gonzáles
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN
CAMPUS CHICLAYO

Dr. Herry Lloclla Gonzales

DNI: 16765432



TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Abel Eduardo Chavarry Isle
1.2 Profesión : Médico
1.3 Grado académico : MBA. Administración
1.4 Título Profesional : Médico Cirujano
1.5 Institución donde trabaja : Universidad César Vallejo
1.6 Cargo que desempeña : Docente Maestría
1.7 Teléfono : 947490995
1.8 Correo Electrónico : abelchavarryisle@hotmail.com
1.9 Nombre del Investigador : Jenny Elizabeth Sánchez Valladolid

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

| Instrumento | Suficiente (3) | Medianamente suficiente (2) | Insuficiente (1) | Observaciones |
|--------------|-------------------|--------------------------------|---------------------|---------------|
| CUESTIONARIO | X | | | |

3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

| Instrumento | Suficiente (3) | Medianamente suficiente (2) | Insuficiente (1) | Observaciones |
|--------------|-------------------|--------------------------------|---------------------|---------------|
| CUESTIONARIO | X | | | |

3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

| Instrumento | Suficiente (3) | Medianamente suficiente (2) | Insuficiente (1) | Observaciones |
|--------------|-------------------|--------------------------------|---------------------|---------------|
| CUESTIONARIO | X | | | |

3.4. *Pertinencia de los ítems con los Indicadores:*

| Instrumento | Suficiente (3) | Medianamente suficiente (2) | Insuficiente (1) | Observaciones |
|--------------|-------------------|--------------------------------|---------------------|---------------|
| CUESTIONARIO | X | | | |

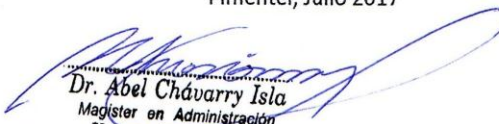
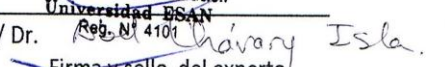
3.5. *Redacción de Ítems:*

| Instrumento | Suficiente (3) | Medianamente suficiente (2) | Insuficiente (1) | Observaciones |
|--------------|-------------------|--------------------------------|---------------------|---------------|
| CUESTIONARIO | X | | | |

4. CONCLUSIONES:

Cuestionario bien redactado.

Pimentel, Julio 2017


 Dr. Abel Chavarry Isla
 Magister en Administración
 Universidad ESAN
 Reg. N° 4101
 Mgtr. / Dr. 
 Firma y sello del experto

DNI: 16644393

Anexo 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| TITULO | PROBLEMA | HIPOTESIS | OBJETIVO GENERAL | OBJETIVOS ESPECIFICOS | DISEÑO DEL ESTUDIO | POBLACION/ MUESTRA | VARIABLES |
|---|--|--|--|---|--|---|--|
| METODOLOGÍA DEL COACHING PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE 2017 | ¿De qué manera una metodología del coaching mejorará la calidad de atención al cliente en el Hospital Regional de Lambayeque 2017? | <p>H1: Si se diseña una metodología del coaching entonces mejorará la calidad de atención al cliente en el Hospital Regional de Lambayeque 2017</p> <p>H0: Si no se diseña una metodología del coaching entonces no mejorará la calidad de atención al cliente en el Hospital Regional de Lambayeque 2017.</p> | Proponer una metodología del coaching para mejorar la calidad de atención al cliente en el Hospital Regional de Lambayeque 2017. | <p>Determinar el nivel de la calidad de atención al cliente en el Hospital Regional De Lambayeque 2017.</p> <p>Analizar las dimensiones de la calidad de atención al cliente en el Hospital Regional de Lambayeque 2017</p> <p>Diseñar una metodología del coaching para mejorar la calidad de atención al cliente en el Hospital Regional de Lambayeque 2017</p> | <p>Tipo de investigación Cuantitativa, Descriptiva propositiva</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental, de corte transversal</p> | <p>Población. Para realizar la investigación se tomara en cuenta como población los clientes que se atienden en el Hospital Regional Lambayeque. (9000 atenciones mensuales)</p> <p>Muestra 368 encuestas</p> | <p>Independiente. Metodología del Coaching</p> <p>Dependiente. Calidad de atención</p> |

Anexo 04: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES METODOLOGÍA DE COACHING Y CALIDAD DE ATENCIÓN

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | INSTRUMENTOS |
|--------------------------|--|--|--------------|
| Metodología del Coaching | Análisis de la situación | Temas generales y particulares | |
| | Identificación de los objetivos | Tipos de objetivos Barreras u obstáculos en la consecución de los resultados. | |
| | Definir el plan de acción y establecer los compromisos | Talleres Dinámicas Trabajo en equipo | |
| | Seguimiento y evaluación | Acciones analizadas y calificadas | |
| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | INSTRUMENTOS |
| Calidad de Atención | Calidad Objetiva | Tecnología de los equipos | Cuestionario |
| | | Apariencia del personal | |
| | | Señalizaciones internas | |
| | | Apariencia de los ambientes | |
| | | Información de tratamientos | |
| | | Tiempo de espera | |
| | | Accesibilidad | |
| | | Puntualidad en la atención | |
| | | Duración de la atención | |
| | Calidad Subjetiva | Interés del personal por cumplir lo que promete | |
| | | Interés del personal por solucionar sus problemas | |
| | | Rapidez en solucionar los problemas | |
| | | Disposición del personal por ayudar al usuario | |
| | | Seguridad que transmite el personal | |
| | | Cortesía del personal | |
| | | Capacitación del personal | |
| | | Capacitación del operador | |
| | | Trato personalizado | |
| | | Comprensión de necesidades | |

Anexo 05: RESOLUCIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN ACADÉMICA N°3378-2017-II-UCV-CH

VISTO

Pimentel, 04 de Noviembre del 2017

La solicitud con fecha 03 de Noviembre del 2017, presentado por la estudiante **SÁNCHEZ VALLADOLID JENNY ELIZABETH** de la Escuela Profesional de Administración del Programa de Formación para Adultos, en la que solicitan la autorización para modificar el Título del Proyecto de Investigación; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 35º del Reglamento de Grados y Títulos en su Capítulo V, señala: EXCEPCIONALMENTE; EN CASO DEBIDAMENTE JUSTIFICADO, Y CON LA APROBACIÓN DEL ASESOR, PODRÁ CAMBIARSE POR UNA SOLA VEZ EL TEMA Y PLAN DE TESIS RESPECTIVO.

Que, en el artículo 6º del Reglamento de Investigación en su Capítulo I, señala: LAS INVESTIGACIONES QUE PUEDAN DESARROLLAR LAS FACULTADES DEBERÁN OBSERVAR LAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN ESTABLECIDAS POR LAS UNIDADES ACADÉMICAS ADSCRITAS A LA MISMA.

Que, el estudiante **SÁNCHEZ VALLADOLID JENNY ELIZABETH** solicita la modificación del título del Proyecto de Investigación, aprobado con Resolución de Dirección Académica N° 1634-2017-I-UCV-CH de fecha 28 de Junio del 2017.

Que, el estudiante antes mencionado ha sustentado su Proyecto de Investigación ante el Profesor Mg. Angulo Corcuera Carlos en la fecha indicada obteniendo una nota aprobatoria.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas:

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: DEJAR sin efecto la Resolución de Dirección Académica N° 1634-2017-I-UCV-CH de fecha 28 de Junio del 2017 en la cual se aprueba el Proyecto de Tesis: "Implementación de la metodología del Coaching para mejorar la calidad de atención al cliente en el Hospital Regional Lambayeque 2017".

ARTÍCULO 2º: AUTORIZAR a la estudiante **SÁNCHEZ VALLADOLID JENNY ELIZABETH** modificar y registrar el nuevo título del Proyecto de Tesis: "METODOLOGÍA DEL COACHING PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE 2017" teniendo como Línea de Investigación: Planificación.

ARTÍCULO 3º: DESIGNAR, a la docente Mgtr. Angulo Corcuera Carlos, como asesora especialista del proyecto de tesis aludido en el Artículo 2º, a cargo del mencionado estudiante.

ARTÍCULO 4º: COMUNICAR, a la Dirección de Escuela, Oficina de Grados y Títulos, que queda sin efecto la referida resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


Dr. Roger Alberto Rodríguez Ravelo
Director Académico
Campus Chiclayo

C.c.: Registros Académicos, Dirección de Escuela, Interesado (a), Archivo.

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel Km. 3.5
Tel.: (074) 481 616 Anx.: 6514

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Carlos Antonio Angulo Corcuera, Asesor del curso de Desarrollo de Tesis y revisor de la tesis de la estudiante, Sánchez Valladolid Jenny Elizabeth: **METODOLOGÍA DEL COACHING PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE 2017** constato que la misma tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 11 de diciembre del 2017

Mg. Carlos Antonio Angulo Corcuera
DNI: 06437510



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC.

Dr. Herry Lloclla Gonzáles
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN
CAMPUS CHICLAYO



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 1

Yo Jenny Elizabeth Sánchez Valledad, identificado con DNI N° 45006484,
egresado de la Escuela Profesional de Administración de la
Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
" Metodología del Coaching Para mejorar la
Calidad de Atención al Cliente en el
Hospital Regional Lambayeque 2017
", en el Repositorio
Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el
Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


FIRMA

DNI: 45006484

FECHA: 11 de Julio del 2018

| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|